RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2013-2014

RÉSULTATS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

PERFORMANCE

FRANÇAIS, LANGUE COMMUNE

ORGANISATION COMPÉTENTE

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2013-2014

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère et le Secrétariat à la politique linguistique.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.spl.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements

Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes

Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Rédaction épicène

Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire

Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Symboles

Le symbole identifie la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

Le symbole identifie les enjeux et les orientations du *Plan stratégique 2012-2016* lesquels reflètent les principes du *Plan de développement durable du Québec*.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISBN Version imprimée : 978-2-550-71429-3
ISBN Version électronique : 978-2-550-71430-9

© Gouvernement du Québec — 2014
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, précédemment nommé ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2014.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2012-2016* et inclut la reddition de comptes du Secrétariat à la politique linguistique. Il présente les réalisations liées aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne également des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité et contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Kathleen Weil

Québec, septembre 2014

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration,
de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, précédemment nommé ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport fait état également de la reddition de comptes du Secrétariat à la politique linguistique, conformément à l'enjeu 4 du *Plan stratégique 2012-2016* actualisé en décembre 2013. Depuis le 23 avril 2014, le Secrétariat à la politique linguistique relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française et est rattaché au ministère de la Culture et des Communications.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un important effort de gestion axée sur les résultats de l'ensemble du personnel du Ministère.

Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

Robert Baril

Montréal, septembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 6

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES 7

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES 8

L'ANNÉE 2013-2014 9

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014 10

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 12

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 17

PERFORMANCE 2013-2014

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 20

ENJEU 1 — Une immigration en réponse aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 20

ORIENTATION 1 — Adapter la prospection, la promotion et la sélection de l'immigration de façon à répondre aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 20

ENJEU 2 — La Contribution de l'immigration à la vitalité du français 29

ORIENTATION 2 — Accroître la maîtrise du français des personnes immigrantes 29

ENJEU 3 — Une approche interculturelle partagée favorisant la pleine participation des personnes de toutes origines au développement du Québec 32

ORIENTATION 3 — Accroître la prise en compte de la diversité par l'ensemble des acteurs de la société 32

ORIENTATION 4 — Accélérer l'intégration des personnes immigrantes 36

ENJEU 4 — La cohésion sociale de la collectivité québécoise autour du français, langue commune 39

ORIENTATION 5 — Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires 39

ENJEU 5 — Une organisation efficiente, reconnue pour son leadership et sa capacité à se renouveler pour mieux servir la clientèle 42

ORIENTATION 6 — Transformer l'organisation pour accroître sa performance 42

ORIENTATION 7 — S'assurer avec les partenaires que l'offre de service gouvernementale soit adaptée, cohérente et intégrée 50

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES* À LA CLIENTÈLE 55

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 66

GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines 74

Ressources financières 81

Ressources informationnelles 87

ANNEXES

1. Glossaire 92
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française au 31 mars 2014 95
3. Plan d'action de développement durable 2013-2015 96
4. Occupation et vitalité des territoires 106
5. Bilan du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* 108
6. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 111
7. Organigramme 112

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2013-2014, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2012-2016*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014*.

La Direction de l'audit interne et des enquêtes a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Les membres de la direction,

Robert Baril
Sous-ministre

Lucie Latulippe
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

Younes Mihoubi
Sous-ministre adjoint à l'Administration et à la Transformation

Jacques Leroux, p. i.
Sous-ministre adjoint à la Francisation et à l'Intégration

Montréal, septembre 2014

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES

Monsieur Robert Baril
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements que contiennent les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, précédemment nommé ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, pour l'exercice du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Il ne constitue pas un audit.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du Ministère nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

Manon Beauregard

Montréal, septembre 2014

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES[1]

MISSION[2]

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

VISION[3]

Un Ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière (voir p. 68). En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

DOMAINES D'INTERVENTION

Le Ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques, économiques et linguistiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil ;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard ;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable ;
- Avec ses partenaires et mandataires, favorise la francisation, l'établissement, l'intégration sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi ;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation ;
- Collabore avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à offrir de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et responsable de la Charte de la langue française, au 31 mars 2014, sont énumérés à l'Annexe 2.

1. Depuis avril 2014, le Ministère porte un nouveau nom : ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Pour les fins de ce rapport, on a utilisé le nom du Ministère qui s'appliquait en 2013-2014, soit ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.
2. Intégré au *Plan stratégique 2012-2016* actualisé en décembre 2013, le Secrétariat à la politique linguistique a sa propre mission : Assister la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française et assurer la mise en œuvre de la politique linguistique québécoise, en coordonner les modifications et veiller à la cohérence des interventions gouvernementales en matière linguistique.
3. Intégré au *Plan stratégique 2012-2016* actualisé en décembre 2013, le Secrétariat à la politique linguistique a sa propre vision : Un secrétariat rassembleur, déterminé à mobiliser les différents acteurs de la société québécoise afin que les personnes de toutes origines et de partout au Québec puissent travailler et vivre en français.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Celui-ci verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 6.

COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires et mandataires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif.

L'ANNÉE 2013-2014

Certains éléments tant de nature externe qu'interne ont influencé l'atteinte des résultats et la planification du Ministère en 2013-2014.

Les compétences en matière d'immigration étant partagées, les décisions et les activités du gouvernement du Canada dans ce champ d'expertise ont souvent des répercussions sur les objectifs du Ministère. En 2013-2014, par exemple, il y a eu une augmentation significative du nombre de dossiers traités par Citoyenneté et Immigration Canada dans la catégorie Regroupement familial ; cette hausse a donné lieu à un dépassement des objectifs du Québec dans cette catégorie. Par ailleurs, la diminution du nombre des personnes admises dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable est liée au nombre insuffisant de candidatures soumises par Citoyenneté et Immigration Canada.

Avec le déclenchement des élections générales en mars 2014, le projet de loi devant mener à la révision en profondeur de la Loi sur l'immigration, déposé en février, est mort au feuilleton. De plus, lors de l'automne 2013, le Plan pour la francisation et l'intégration des personnes immigrantes *Un Québec fort de son immigration* a été présenté. Ce plan a notamment eu pour effet de modifier les mécanismes de sélection des candidates et candidats à l'immigration, de mettre encore davantage l'accent sur la francisation et l'intégration des personnes immigrantes depuis l'étranger et de susciter des partenariats en vue de faire de la diversité un réel levier de développement.

En 2013-2014, la ministre était également responsable de la Charte de la langue française. Le Secrétariat à la politique linguistique ayant été intégré au Ministère, il a fallu actualiser le *Plan stratégique 2012-2016* afin d'inclure un nouvel enjeu lié à la mission du Secrétariat. Les résultats des objectifs découlant de l'enjeu 4, « La cohésion sociale de la collectivité québécoise autour du français, langue commune », sont présentés dans ce rapport, mais ils ne seront pas repris dans le prochain rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

IMMIGRATION

- 51 959 personnes immigrantes admises en 2013. Ce résultat respecte le Plan annuel d'immigration 2013. (p. 20)
- Août 2013, mise en place de nouvelles règles de gestion de la demande et de nouvelles procédures d'immigration dans les différentes sous-catégories de l'immigration économique afin de réduire les inventaires importants et les délais de traitement des dossiers reçus ; nombre maximal des nouvelles demandes à recevoir fixé. (p. 22)
- Entrée en vigueur d'une nouvelle pondération au facteur « Connaissances linguistiques » de la grille de sélection et actualisation de la Liste des domaines de formation selon les perspectives du marché de l'emploi au Québec. (p. 22)
- 5 554 certificats de sélection du Québec délivrés en vertu du Programme de l'expérience québécoise. Le Ministère a dépassé de 85 % les objectifs de sélection à ce titre. (p. 28)
- 146 représentants des partenaires institutionnels du Ministère réunis lors de la 9e édition du Forum d'échange sur les étudiants étrangers à l'Université de Sherbrooke. (p. 28)
- Plus de 250 personnes embauchées dans le cadre des 2 missions Journées Québec, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, qui se sont tenues à Paris et à Bruxelles en 2013. Au total, 82 employeurs québécois ont participé aux 2 missions et les activités ont permis de joindre 24 822 personnes. (p. 28)
- 34 254 demandes de Certificat d'acceptation du Québec pour études traitées en 2013 dont 91,5 % ont été transmises en ligne. (p. 43)

FRANCISATION ET INTÉGRATION

- 9 nouvelles ententes en matière d'apprentissage du français conclues en 2013-2014 par le Ministère, ce qui porte à 125 le nombre d'ententes conclues avec des Alliances françaises réparties dans une trentaine de pays. (p. 30)
- 27 797 personnes immigrantes ayant participé à un cours de français du Ministère en 2013-2014. (p. 31)
- 8,5 % d'augmentation du nombre d'élèves ayant suivi des cours de français à temps partiel par rapport à 2012-2013. (p. 31)
- 131 partenaires et mandataires du Ministère ayant donné des cours de français à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois. (p. 30)
- 77 899 personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2003 et le 31 décembre 2012 présentes en janvier 2014 hors de la région métropolitaine de Montréal. (p. 32)
- 92,5 % des mesures de l'ensemble des ministères et organismes associés au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* et 88,7 % des mesures sous la responsabilité du Ministère réalisées ou en voie de l'être. (p. 34 et p. 33)
- 75,2 % des personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec (année d'imposition 2011). (p. 37)

- 1 072 personnes embauchées grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. (p. 37)
- 2 601 personnes inscrites en 2013-2014 au Service d'intégration en ligne. Au cours de l'année, 4 activités préparatoires et 18 capsules additionnelles de contenus d'intégration en ligne ont été réalisées, ce qui porte le nombre total de capsules à 45. (p. 45 et p. 38)
- 36 618 personnes ayant obtenu des services d'intégration auprès d'organismes financés par le Ministère. (p. 38)
- 81 professions, métiers et fonctions réglementés couverts au 31 mars 2014 par des arrangements de reconnaissance mutuelle dans le but de faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. (p. 38)

LANGUE FRANÇAISE

- Renouvellement de la *Stratégie commune d'intervention du Grand Montréal* pour la période 2013-2015. (p. 39)
- Près de 6 fois plus de petites entreprises ayant reçu une attestation de francisation volontaire dans le cadre de la *Stratégie commune d'intervention du Grand Montréal 2013-2015* par rapport à la cible 2013-2014. (p. 40)
- Rappel à tous les ministères et organismes du gouvernement du Québec de l'importance de leur rôle quant au respect de la langue française dans l'administration publique. (p. 41)

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Élaboration de 2 nouveaux outils de gouvernance pour améliorer le service à la clientèle et l'information stratégique sur les partenariats du Ministère : le *Cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle* et le *Cadre de gestion des partenariats* qui inclut un plan de mise en œuvre pour 2013-2016. (p. 46 et p. 48)
- Cote de 100 % en matière de gestion axée sur les résultats accordée au Ministère par le Secrétariat du Conseil du trésor. (p. 48)
- Réalisation d'un sondage pour mesurer la mobilisation du personnel, analyse des résultats effectuée et plan d'action pour répondre aux préoccupations du personnel élaboré. (p. 49)
- Respect de l'objectif fixé pour 2013-2014 (1 400 000 $) de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative selon le *Plan d'action gouvernemental de 2010-2011*. (p. 82)
- Élaboration du *Plan de gestion environnementale 2013-2015*. (p. 98)
- Modernisation des processus d'affaires dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés. (p. 88)
- Réalisation à 100 % du projet *Service d'intégration en ligne* qui offre aux personnes immigrantes, depuis l'étranger, de l'accompagnement et un ensemble de contenus d'intégration socioprofessionnelle. (p. 88)

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 1.1 Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015	**1.1.1** Nombre de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 51 000 et 53 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2013*	51 959 personnes immigrantes admises en 2013	✓	20
	1.1.2 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans	Plus de 65 %	69,1 %	✓	22
	1.1.3 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français	Plus de 50 %	57,4 %	✓	23
	1.1.4 Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie *Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande* au Québec	Au moins 50 %	60,1 %	✓	26
OBJECTIF 1.2 Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente	**1.2.1** Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie réalisés	✓	26
	1.2.2 Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie *Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut* d'immigration temporaire	Au moins 20 %	29,3 %	✓	27

✓ Cible atteinte ou dépassée ↑ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 2

ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 2.1 Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français	**2.1.1** Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	36 % pour l'année d'admission 2011	32,5 % pour l'année d'admission 2011	☒	29
OBJECTIF 2.2 Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	**2.2.1** Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	63 %	62,7 %	✓	30

ORIENTATION 3

ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 3.1 Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires	**3.1.1** Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors RMM	21,8 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2003 et le 31 décembre 2012, présentes en janvier 2014 hors RMM	21,8 %	✓	32
OBJECTIF 3.2 Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité	**3.2.1** Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*	Bilan global au 31 mars 2014	Bilan global et prospectif réalisé	✓	33
	3.2.2 Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales	Bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions réalisé	Méthodologie en cours de réalisation	☒	35
OBJECTIF 3.3 Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	**3.3.1** Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	Outils de mesure élaborés	Dimensions de la participation et portée de la stratégie approuvées	!	35

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 4.1 Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec	**4.1.1** Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes	54,4 % (ensemble du Québec)	59,4 % (ensemble du Québec)	✓	36
OBJECTIF 4.2 Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes	**4.2.1** Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec	71 %	75,2 % à l'année d'imposition 2011	✓	37

ORIENTATION 5

COORDONNER L'ACTION GOUVERNEMENTALE AFIN DE FAIRE DU FRANÇAIS LA LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DU TRAVAIL, DE L'ENSEIGNEMENT, DES COMMUNICATIONS, DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 5.1 Élaborer diverses stratégies, notamment législatives, réglementaires et d'accompagnement, visant le renforcement du français dans l'espace public	**5.1.1** Accroissement du partenariat stratégique avec des organisations patronales, syndicales et associatives	Deux nouveaux partenariats	Démarches partenariales en cours	☒	39
	5.1.2 Augmentation du nombre de petites entreprises ayant reçu une attestation de francisation volontaire dans le cadre de la poursuite de la *Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015*	7 % (année de base 2012-2013 : 354 petites entreprises)	40,7 %	✓	40

✓ Cible atteinte ou dépassée ↑ Progrès noté ☒ Défi à relever

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 5.2 S'assurer de la cohérence des actions des ministères et des organismes en matière de langue française	**5.2.1** Mise en place, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, d'un réseau de répondantes et répondants ministériels	État de situation de la mise à jour des politiques linguistiques gouvernementales dans les ministères et organismes Sensibilisation par la ministre responsable de la Charte de la langue française auprès des différents ministères et organismes Préparation d'une tournée de la ministre dans les ministères et organismes Mise en place d'une collaboration avec l'Office québécois de la langue française pour constituer un réseau de répondants	Voir les résultats de l'indicateur	✓	41
	5.2.2 Implantation d'un mécanisme de reddition de comptes de l'application de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*	Plan de travail adopté	Plan de travail adopté	✓	41

ORIENTATION 6

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 6.1 Réaliser la transformation de l'organisation	**6.1.1** Transformation des processus complétée	*Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés* Transformation du processus complétée	Transformation du processus complétée	✓	42
		Parcours personnalisé d'intégration État d'avancement des travaux du projet	Projet arrêté	☒	42
	6.1.2 Nombre de services accessibles en ligne	3 nouveaux services	1 nouveau service mis en ligne	☒	43
	6.1.3 Progression de l'utilisation de chaque service en ligne	Bilan annuel	Voir les résultats de l'indicateur	s. o.	43
OBJECTIF 6.2 Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service	**6.2.1** Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques	Suivi annuel	Suivi annuel réalisé	✓	45
	6.2.2 Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats	Actions de mise en œuvre entreprises selon le plan d'action	Actions de mise en œuvre entreprises selon le plan d'action 2013-2016	✓	48

✓ Cible atteinte ou dépassée ↗ Progrès noté ☒ Défi à relever

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 6.3 Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes	**6.3.1** Taux de mobilisation du personnel	Première administration de l'outil de mesure de la mobilisation Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action ministériel	Sondage sur la mobilisation du personnel réalisé Plan d'action élaboré et en cours de réalisation	✓	49

ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2013 OU 2013-2014	RÉSULTATS 2013 OU 2013-2014		PAGE
OBJECTIF 7.1 Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale	**7.1.1** Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	Rapport final de clôture de programme déposé et approuvé	*Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées* développé	✓	53
	7.1.2 Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	Implantation du programme-cadre	Implantation du programme-cadre en cours	!	53
	7.1.3 Proportion de partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*	Toutes les commissions scolaires qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes adultes, les organismes gouvernementaux et les ministères qui sont concernés par la francisation des personnes immigrantes ont recours à l'Échelle	Présentation de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* aux partenaires et transition en cours	!	54

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ■ Défi à relever

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION)	CIBLE 2013-2014	RÉSULTATS 2013-2014			PAGE
			Demandes traitées	Pourcentage atteint dans les délais		
SERVICES GÉNÉRAUX Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle						
> Téléphonie	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80 %	309 349	80,5 %	✓	55
> Courriel	Réponse à un courriel (5 jours)	80 %	33 423	97,4 %	✓	55
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Accusé de réception (2 jours)	90 %	1 528	98,2 %	✓	57
	Traitement d'une requête (10 jours)	90 %	1 528	92,3 %	✓	57
IMMIGRATION Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	Engagement suspendu	n. d.	n. d.	n. d.	58
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Décision (20 jours)	95 %	4 713	86,4 %	!	59
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Traitement d'une demande (20 jours)	95 %	34 840	89,0 %	!	59
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (25 jours)	95 %	11 791	93,0 %	!	60
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours)	85 %	19 652	93,4 %	✓	61
INTÉGRATION Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Rendez-vous offert (5 jours)	85 %	9 770	92,4 %	✓	62
Session *Objectif Intégration*	Rendez-vous offert (15 jours)	85 %	9 259	98,2 %	✓	62
FRANCISATION Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90 %	12 482	94,9 %	✓	63
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85 %	6 938	89,4 %	✓	63

✓ Cible atteinte (force à maintenir) ! Performance à améliorer (maximum de 10 points de pourcentage en bas de la cible) ■ Défi à relever (plus de 10 points de pourcentage en bas de la cible)

PERFORMANCE 2013-2014

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE POUR LES CIBLES DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificat de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés ou le nombre de personnes immigrantes établies en région. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base.

ENJEU 1

UNE IMMIGRATION EN RÉPONSE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

OBJECTIF 1.1	Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015
INDICATEUR 1.1.1	Nombre de personnes immigrantes admises au Québec
CIBLE 2013	Entre 51 000 et 53 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2013*
CIBLE 2015	Moyenne annuelle de 50 000 personnes immigrantes
RÉSULTATS 2013	51 959 personnes immigrantes admises

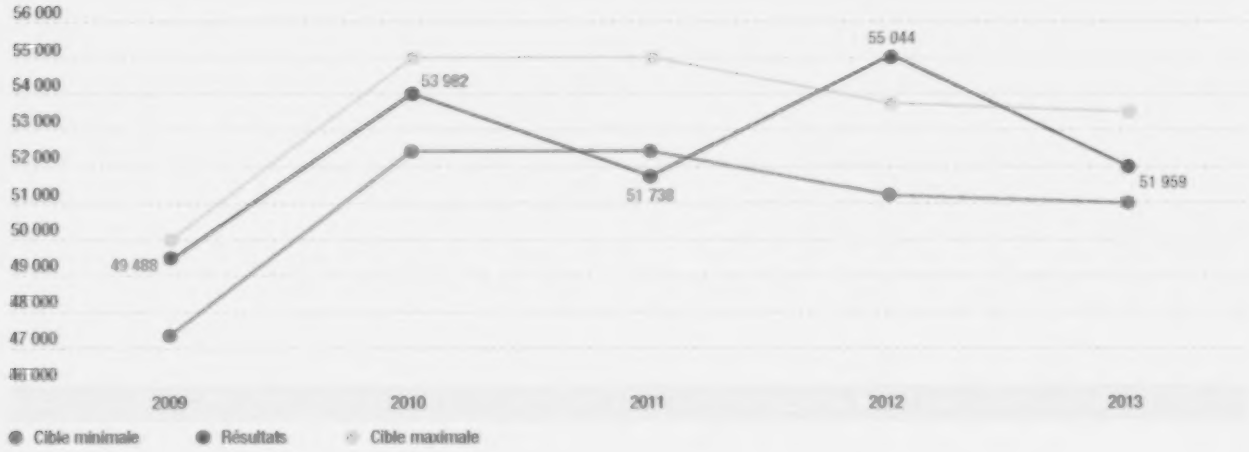
La cible 2013 a été respectée. Le Québec a accueilli, en 2013, 51 959 personnes immigrantes, ce qui représente une baisse de 5,6 % par rapport à 2012 (55 044 personnes). Ce nombre est similaire à celui de 2011 (51 738 personnes). Ce résultat correspond à la fourchette établie dans le *Plan annuel d'immigration 2013* qui se situe entre 51 000 et 53 500 personnes immigrantes.

Avec 34 841 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 67 % du total des admissions. C'est cependant une proportion, dans l'ensemble des admissions, inférieure à celles de 2012 (72 %) et de 2011 (69,8 %). Le volume des admissions dans cette catégorie affiche une baisse de 12 % comparativement à celui de l'année 2012 (39 638 admissions). La cible globale d'admissions de l'année 2013 est néanmoins respectée grâce à l'augmentation du volume dans la catégorie Regroupement familial.

En effet, le nombre de personnes immigrantes admises a été supérieur à la cible fixée pour la catégorie Regroupement familial dans laquelle on observe une augmentation de 21 % des admissions par rapport au résultat de 2012. Cette hausse est due à l'augmentation du nombre de dossiers traités par Citoyenneté et Immigration Canada dans cette catégorie. Par ailleurs, le nombre de personnes admises a diminué de 8,8 % dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable ; cette diminution est liée au nombre insuffisant de candidatures soumises par Citoyenneté et Immigration Canada.

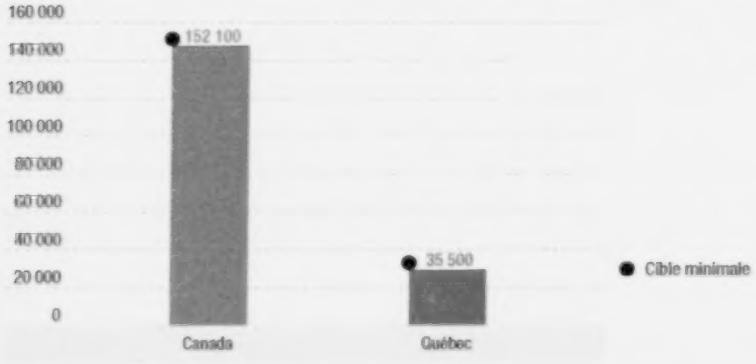
L'admission des personnes immigrantes sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui souhaitent s'établir sur son territoire, à l'exception de celles de la catégorie Regroupement familial et de celles reconnues réfugiées alors qu'elles se trouvent déjà au Canada (voir l'Annexe 6). En 2013, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 71,4 %, a baissé de 4,6 points de pourcentage par rapport à l'année précédente (76 %). Le nombre de certificats de sélection du Québec délivrés en 2013 dans les catégories de l'immigration sélectionnée se chiffre à 36 915, ce qui représente une diminution de 20 % par rapport à 2012 (46 122 certificats).

NOMBRE D'ADMISSIONS AU QUÉBEC SELON LES CIBLES MINIMALES ET MAXIMALES, 2009 À 2013*



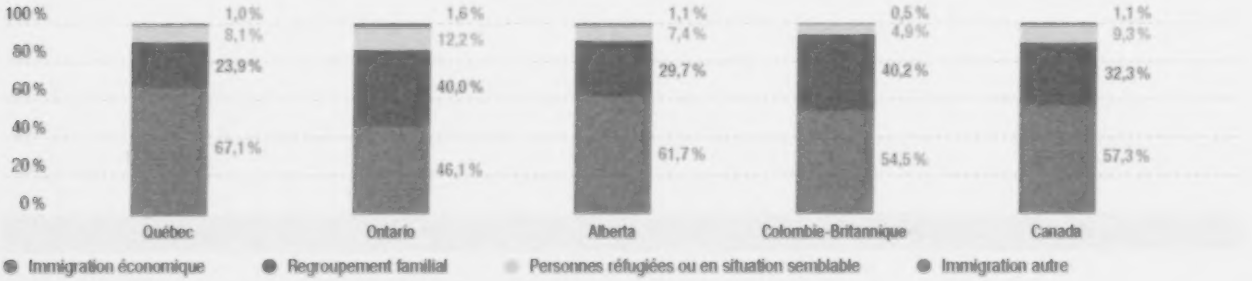
* *Données préliminaires pour 2013.*
Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

NOMBRE D'ADMISSIONS DANS LA CATÉGORIE IMMIGRATION ÉCONOMIQUE AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LES CIBLES MINIMALES, 2013



Source : Citoyenneté et Immigration Canada.

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2013*



* *Données préliminaires pour 2013.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Nouvelles règles de gestion de la demande et procédures d'immigration

En août 2013, de nouvelles règles de gestion de la demande ont été mises en place. Ces règles introduisent un plafond au dépôt des demandes de la catégorie économique, afin de limiter annuellement le nombre de nouvelles demandes pouvant être présentées. Cette façon de faire permet de mieux planifier le travail opérationnel et d'accélérer le traitement des demandes en inventaire. De plus, une nouvelle pondération au facteur « Connaissances linguistiques » de la grille de sélection est entrée en vigueur afin de valoriser davantage la maîtrise de la connaissance du français et de favoriser une intégration plus rapide au marché du travail des travailleuses et travailleurs qualifiés sélectionnés. Les exigences linguistiques du Programme de l'expérience québécoise ont également été rehaussées afin de les rendre conformes aux changements apportés à la grille de sélection. La liste des domaines de formation a été mise à jour afin de refléter les besoins actuels du marché du travail.

Selon les nouvelles règles, un nombre maximal de nouvelles demandes à recevoir jusqu'au 31 mars 2014 a été fixé dans chacune des catégories de l'immigration économique :

- 20 000 nouvelles demandes dans la catégorie des travailleurs qualifiés ;
- 1 750 nouvelles demandes dans la catégorie des investisseurs ;
- 500 nouvelles demandes dans les catégories des entrepreneurs et des travailleurs autonomes.

Activités de promotion du Québec à l'étranger

Des stratégies de promotion et d'information ont été déployées sur l'ensemble des territoires de promotion[4] en 2013-2014. Outre les relations de presse et la participation à des foires et des salons, un total de 273 séances d'information (en personne et en ligne) ont été offertes. Ces activités ont permis de joindre 32 845 candidates et candidats potentiels.

Mesures spéciales à la suite du typhon aux Philippines

Dès les premiers jours qui ont suivi le typhon qui a ravagé les Philippines le 8 novembre 2013, des mesures spéciales ont été mises en place par le Ministère dans le but d'accélérer le traitement des demandes des personnes touchées directement et de manière importante par la catastrophe naturelle. Au 31 mars 2014, 67 demandes de travailleuses et travailleurs qualifiés philippins étaient en cours de traitement et un total de 95 certificats de sélection du Québec avaient déjà été délivrés (majoritairement à des travailleuses et des travailleurs qualifiés).

Mesures d'immigration pour la Syrie

En septembre 2013, le Ministère a intensifié son soutien aux personnes touchées par la tragédie en Syrie notamment dans le cadre du Programme de parrainage collectif. Ainsi, cinq séances d'information ont été offertes à 525 personnes de la communauté syrienne pour promouvoir le programme de parrainage collectif. De plus, les principaux organismes de parrainage collectif au Québec ont été invités à s'engager de manière plus soutenue envers les personnes réfugiées syriennes. Au 31 mars 2014, 219 demandes de parrainage collectif ont été faites par des groupes et des organismes, ce qui représente 500 personnes. Si le gouvernement fédéral donne suite à ses engagements, ces personnes réfugiées originaires de la Syrie devraient arriver avant la fin de 2014.

INDICATEUR 1.1.2	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans
CIBLE ANNUELLE	Plus de 65 %
RÉSULTATS 2013	69,1 %

La cible minimale annuelle a été dépassée de 4,1 points de pourcentage. Le résultat, de 69,1 %, est inférieur de 0,9 point de pourcentage à celui de 2012 (70 %). En 2013, sept personnes immigrantes sur dix avaient moins de 35 ans à leur arrivée, soit 35 878 personnes admises sur un total de 51 959 admissions totales.

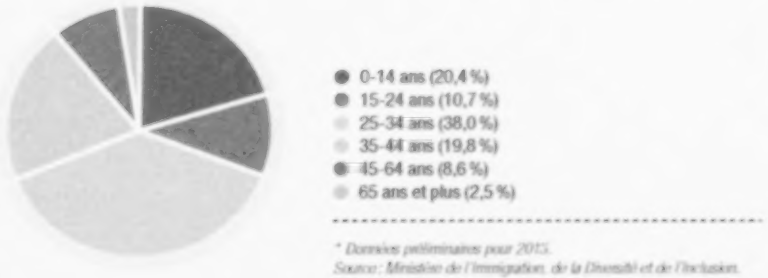
Le graphique ci-après montre que les personnes immigrantes établies au Québec sont significativement plus jeunes que dans le reste du Canada, et surtout qu'en Colombie-Britannique et qu'en Ontario.

4. Chine, France, Belgique, Catalogne, Russie, Roumanie, Ukraine, Moldavie, Brésil, Mexique, Colombie.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA, ÂGÉES DE MOINS DE 35 ANS, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2009 À 2013

** Données préliminaires pour 2013.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada, Banque de données Faits et Chiffres.
Compilation : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2013*

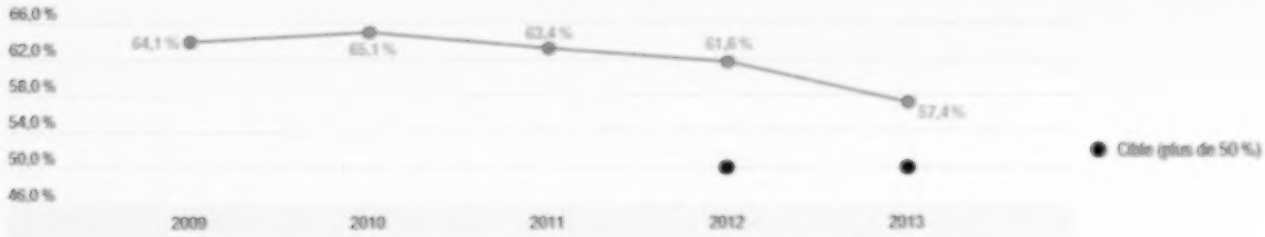


** Données préliminaires pour 2013.*
Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

INDICATEUR 1.1.3	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français
CIBLE ANNUELLE	Plus de 50 %
RÉSULTATS 2013	57,4 %

La cible annuelle de plus de 50 % a été respectée. La proportion des personnes immigrantes en 2013 ayant déclaré connaître le français lors de leur admission se situe à 57,4 % et dépasse donc la cible fixée de 7,4 points de pourcentage, ce qui représente 29 802 personnes sur 51 959 personnes admises.

POURCENTAGE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ CONNAÎTRE LE FRANÇAIS, 2009 À 2013

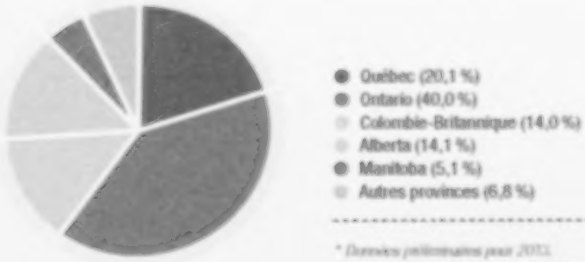


La proportion des personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés connaissant le français demeure élevée. Cette proportion était de 72,3 % en 2013.

La proportion des personnes immigrantes admises en 2013 qui ont déclaré connaître le français au moment de leur admission est en baisse de 4,2 points de pourcentage par rapport à l'année 2012. Cette diminution est le résultat d'un volume plus important de personnes immigrantes admises dans les catégories Regroupement familial et Gens d'affaires. Ces deux catégories sont composées en 2013 d'une part importante de personnes ayant déclaré ne pas connaître le français (respectivement 56,2 % et 90 %).

Quelques chiffres sur l'immigration au Québec en 2013

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES, 2013*



** Données préliminaires pour 2013.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2009 À 2013*

	2009	2010	2011	2012	2013		2009-2013	
	Nombre	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Groupe d'âge								
0-14 ans	9 873	11 568	11 058	11 806	10 595	20,4	54 900	20,9
15-24 ans	5 478	5 885	5 947	6 106	5 549	10,7	28 965	11,0
25-34 ans	18 882	20 825	19 223	20 637	19 734	38,0	99 301	37,9
35-44 ans	10 711	10 857	10 241	10 933	10 304	19,8	53 046	20,2
45-64 ans	3 844	4 010	4 377	4 668	4 476	8,6	21 375	8,2
65 ans et plus	700	837	892	894	1 301	2,5	4 624	1,8
TOTAL	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 044**	**51 959**	**100,0**	**262 211**	**100,0**
Sexe								
Femmes	24 581	26 656	25 836	27 455	26 203	50,4	130 731	49,9
Hommes	24 907	27 326	25 902	27 589	25 756	49,6	131 480	50,1
TOTAL	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 044**	**51 959**	**100,0**	**262 211**	**100,0**
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	34 512	37 921	36 102	39 638	34 841	67,1	183 014	69,8
Regroupement familial	10 250	10 810	10 045	10 254	12 398	23,9	53 757	20,5
Personnes réfugiées ou en situation semblable	4 057	4 711	5 020	4 609	4 203	8,1	22 600	8,6
Immigration autre	669	540	571	543	517	1,0	2 840	1,1
TOTAL	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 044**	**51 959**	**100,0**	**262 211**	**100,0**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	11 633	14 337	13 895	14 248	13 087	25,2	67 200	25,6
Français et anglais	20 079	20 814	18 926	19 669	16 715	32,2	96 203	36,7
Connaissant le français	31 712	35 151	32 821	33 917	29 802	57,4	163 403	62,3
Anglais seulement	7 976	7 831	8 659	8 793	7 372	14,2	40 631	15,5
Ni français ni anglais	9 800	11 000	10 258	12 334	14 785	28,5	58 177	22,2
TOTAL	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 044**	**51 959**	**100,0**	**262 211**	**100,0**
Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus								
0-6 années	1 017	1 124	1 029	896	1 215	2,9	5 281	2,5
7-11 années	5 023	5 054	4 658	4 341	3 964	9,6	23 040	11,1
12-13 années	5 425	5 491	4 657	3 999	4 023	9,7	23 595	11,4
14-16 années	12 544	13 435	11 427	10 226	10 392	25,1	58 024	28,0
17 années et plus	13 362	14 565	11 456	9 431	11 359	27,5	60 173	29,0
Information non disponible	2 244	2 745	7 453	14 345	10 411	25,2	37 198	17,9
TOTAL	**39 615**	**42 414**	**40 680**	**43 238**	**41 364**	**100,0**	**207 311**	**100,0**

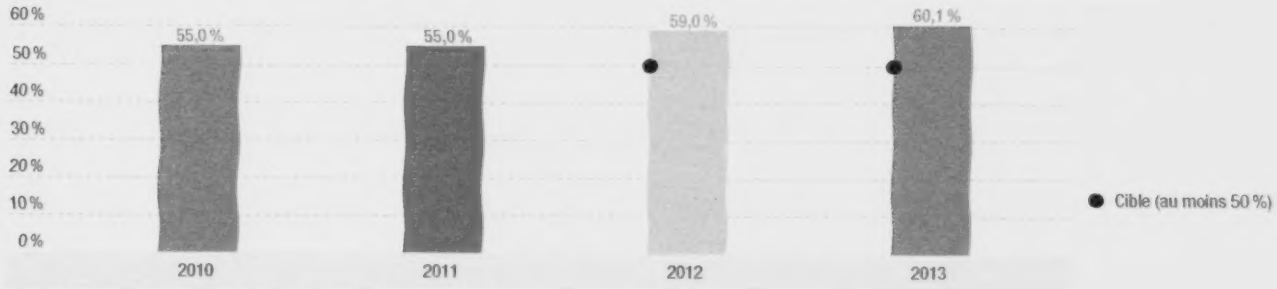
* *Données préliminaires pour 2013.*

Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

INDICATEUR 1.1.4	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec
CIBLE 2013	Au moins 50 %
CIBLE 2015	Au moins 50 %
RÉSULTATS 2013	60,1 %

La cible 2013 a été dépassée. Le résultat de 2013 est supérieur à la cible minimale de 10,1 points de pourcentage. En 2013, 60,1 % des personnes immigrantes sélectionnées détenaient une formation en demande au Québec, soit presque la même proportion qu'en 2012 (59 %). Comparativement aux résultats des années 2010 et 2011, qui étaient de 55 %, la proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées et détenant une formation permettant de répondre aux besoins prioritaires du marché du travail au Québec est en croissance.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES SÉLECTIONNÉES DANS LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS DÉTENANT UNE FORMATION EN DEMANDE AU QUÉBEC, 2010 À 2013



Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

UNE ACTION SOUTENUE

Des modifications, entrées en vigueur le 1er août 2013, ont été apportées à la grille de sélection du Programme régulier des travailleurs qualifiés. La liste des domaines de formation a aussi été mise à jour et modulée selon les besoins actualisés du marché du travail de l'ensemble du Québec afin de favoriser une meilleure intégration en emploi.

OBJECTIF 1.2	Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente
INDICATEUR 1.2.1	Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire
CIBLE ANNUELLE	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie
RÉSULTATS 2013-2014	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie réalisés

La cible 2013-2014 a été atteinte. Le Ministère a mis en place des mesures pour renforcer le processus d'évaluation des demandes d'*Avis relatif au marché du travail* pour les entreprises afin de réduire le délai de traitement. Ces mesures sont les suivantes :

- Mise à jour de la liste des professions spécialisées en demande qui sont admissibles à la procédure simplifiée, en collaboration avec Emploi-Québec ;
- Implantation d'un plan d'assurance-qualité afin de soutenir la formation des agentes et des agents et d'assurer le traitement équitable et conforme des demandes ;

- Mise sur pied d'un comité coordonnateur avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour formaliser les échanges et assurer la collaboration d'experts dans le cadre des travaux relatifs au Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). Dans le cadre de cette collaboration, trois comités de travail sur l'immigration temporaire ont été créés :
  - le Comité de travail sur les salaires,
  - le Comité de travail sur les professions admissibles au traitement simplifié,
  - le Comité de travail sur les données.
- Échanges réguliers avec le gouvernement canadien, dans le cadre de la réforme du PTET, pour assurer la prise en compte des particularités du Québec et le respect de ses compétences en matière d'immigration temporaire.

Le tableau suivant présente le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires entrés au Québec en 2012 et 2013 par sous-catégorie d'immigration, avec ou sans un *Avis relatif au marché du travail*.

NOMBRE DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS ÉTRANGERS TEMPORAIRES ENTRÉS AU QUÉBEC, 2012 ET 2013

	2012	2013
Sans *Avis relatif au marché du travail* (dispenses de confirmation de l'offre d'emploi)	**24 335**	**25 915**
> Programme d'échange de jeunes	13 343	13 660
> Autres types de dispenses d'*Avis relatif au marché du travail*	10 992	12 255
Avec *Avis relatif au marché du travail* (confirmation de l'offre d'emploi par Service Canada et le Ministère)	**11 297**	**11 467**
> Travailleuses et travailleurs spécialisés (niveaux O, A et B)*	3 673	3 498
> Travailleuses et travailleurs peu spécialisés (niveaux C et D)*	7 624	7 969
– Travailleuses et travailleurs agricoles	6 769	7 183
– Aides familiales	264	230
– Autres travailleuses et travailleurs peu spécialisés	591	556
TOTAL	**35 632**	**37 382**

** Conformément aux niveaux de la Classification nationale des professions (voir l'Annexe 1).*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

INDICATEUR 1.2.2 Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire

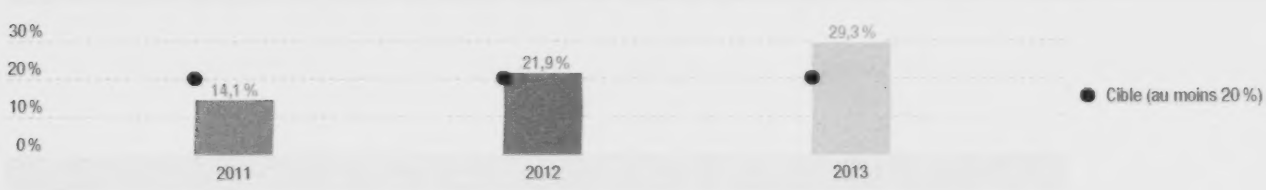
CIBLE 2013 Au moins 20 %

CIBLE 2015 Au moins 20 %

RÉSULTATS 2013 29,3 %

La cible 2013 a été dépassée. La proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire a atteint 29,3 %.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS AYANT EU PRÉALABLEMENT UN STATUT D'IMMIGRATION TEMPORAIRE, 2011 À 2013



Il est raisonnable de croire que cette progression est attribuable en partie à la progression des demandes dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ). Le PEQ vise en effet à retenir plus de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en emploi au Québec et d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec en leur offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente.

En 2013, 5 554 certificats de sélection ont été délivrés en vertu du PEQ, ce qui a permis au Ministère de dépasser de 85 % la cible annuelle de 3 000 certificats délivrés qu'il s'était fixée. De ce nombre total de certificats délivrés, 2 156 ont été remis à des étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et 3 398 à des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi qu'aux membres de leur famille.

UNE ACTION SOUTENUE

Du 9 au 13 septembre 2013, une mission de recrutement en ligne a été réalisée par Québec International avec le Bureau d'immigration du Québec à Mexico auprès de candidates et candidats potentiels du Brésil. Huit entreprises de la région de la Capitale-Nationale ont réalisé plus de 100 entrevues avec des travailleuses et travailleurs brésiliens spécialisés dans le domaine des technologies de l'information et des communications et dans le secteur de l'usinage.

Le 8 novembre 2013 s'est tenue la 9e édition du Forum d'échange sur les étudiantes et étudiants étrangers au campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke. Cette rencontre réunissait 146 représentants des partenaires institutionnels du Ministère qui accueillent les étudiantes et étudiants étrangers et les accompagnent tout au long de leur projet d'études au Québec.

En 2013, le Programme de l'expérience québécoise a été présenté à près de 3 000 étudiantes et étudiants étrangers lors de plus de 70 séances d'information données dans les établissements d'enseignement du Québec ; 29 séances ont été données en région devant 861 personnes et 44 séances ont été données à Montréal devant 2 077 personnes.

Les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger ont aussi fait la promotion du Programme de l'expérience québécoise lors de salons et de foires d'éducation.

JournéesQUÉBEC

Les *Journées Québec* sont des activités de recrutement international organisées par le Ministère en collaboration avec Emploi-Québec et divers partenaires au Québec et en Europe. Elles ont pour objectif de combler les besoins en matière de main-d'œuvre spécialisée des entreprises québécoises situées en grande partie en région. Pour réaliser ces missions, le Ministère compte entre autres sur le soutien de Montréal International, Québec International, Sherbrooke Innopole, la Société de développement économique de Drummondville et Pôle emploi international (France). Les travailleuses et travailleurs spécialisés, recrutés dans le cadre de ces missions, occupent un emploi temporaire dès leur arrivée au Québec et contribuent au développement économique des régions où sont situées les entreprises qui les accueillent. Ces personnes sont par la suite encouragées à faire une demande d'immigration permanente. Les *Journées Québec* contribuent ainsi à l'atteinte de l'objectif 3.1 du Plan stratégique du Ministère, qui porte sur la régionalisation.

En 2013-2014, les campagnes de promotion à l'étranger se sont articulées autour des deux nouvelles éditions des *Journées Québec*. Ces huitième et neuvième campagnes visaient spécifiquement les candidates et candidats ayant une formation et de l'expérience dans des secteurs ciblés par les entreprises participantes. De nouveaux secteurs d'activité ont été mis en vedette durant la 9e édition soit ceux des industries minières et manufacturières, des sciences de la vie et des technologies de la santé, de la microbiologie et de la chimie. Tenues à Bruxelles et à Paris, les *Journées Québec* ont permis d'embaucher plus de 250 personnes. Les 82 entreprises qui ont participé aux missions de recrutement avaient plus de 1 200 postes à pourvoir dans des secteurs qui connaissent une rareté de main-d'œuvre au Québec. Au total, 24 822 candidates et candidats ont manifesté leur intérêt à participer aux *Journées Québec* et plus de 4 600 entrevues individuelles ont été réalisées durant les missions de recrutement.

ENJEU 2
LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION À LA VITALITÉ DU FRANÇAIS

ORIENTATION 2
ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 2.1	Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français
INDICATEUR 2.1.1	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission
CIBLE 2013-2014	36 % pour l'année d'admission 2011
CIBLE 2015-2016	37 % pour l'année d'admission 2013
RÉSULTATS 2013-2014	32,5 % pour l'année d'admission 2011

La cible 2013-2014 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2014, parmi les 11 862 personnes immigrantes adultes admises au Québec en 2011 et qui ont déclaré ne pas connaître le français, 3 850 personnes ont participé à un cours de français offert par le Ministère, en salle de classe ou en ligne, ce qui représente une proportion de 32,5 %. Ce résultat se situe à 3,5 points de pourcentage en dessous de la cible de 36 %. Une baisse du nombre d'élèves a été observée dans les cours à temps complet et en ligne (FEL). Les besoins en francisation sont variés et en évolution. La baisse du nombre de personnes dans les cours à temps complet est compensée par une hausse dans les cours à temps partiel. Le taux réel de participation à des services de francisation est plus élevé, car d'autres services de francisation sont offerts au Québec, notamment par les commissions scolaires et les écoles de langue des cégeps et des universités.

Les actions compensatoires suivantes ont été entreprises dans le cas du cours FEL :

- À partir de septembre 2013, la fréquence de l'envoi de courriels aux personnes ayant obtenu un Certificat de sélection du Québec (CSQ) pour les inciter à s'inscrire aux cours de français en ligne a été augmentée (tous les mois plutôt qu'aux trois mois) ;
- La durée de passation du test de classement a été réduite et le test a été simplifié sans qu'il perde sa validité ;
- Un nouveau signet d'information est remis aux candidates et candidats à l'immigration avec les CSQ. Il est aussi distribué par le service d'accueil à l'aéroport, dans le réseau des bibliothèques publiques du Québec et dans les centres locaux d'Emploi-Québec.

Le tableau suivant présente le taux de participation pour la période se terminant les 31 mars 2013 et 2014.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DURANT LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES DE LEUR ADMISSION

ANNÉE D'ADMISSION	PERSONNES IMMIGRANTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DU MINISTÈRE	TAUX DE PARTICIPATION
2010	53 982	42 140	11 194	au 31 mars 2013 : 4 101	36,6 %
2011	51 738	40 360	11 862	au 31 mars 2014 : 3 850	32,5 %

Par ailleurs, plus de 80 % des personnes immigrantes qui s'inscrivent à des cours de français le font dans les deux premières années suivant leur arrivée au Québec.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère a notamment collaboré avec le Secrétariat à la politique linguistique et l'Office québécois de la langue française à la mise en œuvre d'une campagne pour promouvoir l'usage du français en milieu de travail. Sur le thème « Ici, on gagne à parler français », cette campagne s'adresse aux entrepreneurs et aux employeurs et s'inscrit dans la foulée de la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013*. Depuis la signature de l'entente en octobre 2008, près d'une cinquantaine de partenaires de tous horizons ont mené des actions concrètes en matière de francisation auprès des petites entreprises sur le territoire montréalais.

Le Ministère offre des cours de français en milieu de travail pour répondre aux besoins des travailleuses et travailleurs immigrants qui ne peuvent bénéficier des cours réguliers à temps complet ou à temps partiel. En 2013-2014, le Ministère a joint 666 travailleuses et travailleurs dans 23 entreprises par les cours de français en milieu de travail. Par ailleurs, les ententes de services avec des partenaires contribuent à la hausse des interventions en milieu de travail. En 2013-2014, le Ministère a conclu un contrat avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour la promotion de la francisation en milieu de travail en vue d'organiser des cours de français dans 70 entreprises de Montréal, de Laval et de la Rive-Sud.

Depuis plusieurs années, le Ministère favorise l'apprentissage du français depuis l'étranger. Au 31 mars 2014, 125 ententes dans une trentaine de pays, dont 9 nouvelles ententes en 2013-2014, ont été conclues par le Ministère avec des partenaires dont les Alliances françaises, les centres culturels français et les instituts français des pays suivants : Brésil, Cameroun, Chine, République de Maurice, Inde, Mexique (2 ententes), Philippines et Russie. Ces partenaires offrent des cours de français aux personnes sélectionnées avant leur arrivée au Québec. Les ententes en matière de francisation permettent également de faire connaître davantage la culture et la société québécoises, puisque des contenus sur le Québec ont été ajoutés dans le programme d'enseignement. À cette fin, le Ministère transmet un fonds documentaire québécois à la suite de la signature de chaque entente.

Les cours de français en ligne sont offerts aux personnes sélectionnées par le Québec, mais encore à l'étranger, pour leur permettre d'accroître leurs compétences en français avant leur arrivée au Québec. Les personnes immigrantes peuvent ainsi, à leur arrivée au Québec, s'intégrer à un cours de niveau plus avancé ou poursuivre leur francisation en ligne.

OBJECTIF 2.2	Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé*
INDICATEUR 2.2.1	Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé
CIBLE 2013-2014	63 %
CIBLE 2015-2016	70 %
RÉSULTATS 2013-2014	62,7 %**

* *Tous les cours de stade intermédiaire ou avancé sont pris en compte, que ce soit à temps complet, à temps partiel ou en ligne.*

** *Le résultat de l'année ne correspond pas à la moyenne des quatre trimestres. Certaines personnes suivent des cours dans plus d'un trimestre, mais sont comptées une seule fois dans le résultat cumulatif.*

La cible 2013-2014 a été pratiquement atteinte. La proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de stade intermédiaire ou avancé a atteint 62,7 %, et ce, grâce à la progression du nombre d'élèves joints dans les cours à temps partiel spécialisés de niveau avancé.

En 2013-2014, 3 676 personnes immigrantes ont participé à un cours de français à temps partiel de niveau avancé comparativement à 2 842 en 2012-2013, ce qui représente une progression de 29,3 %.

UNE ACTION SOUTENUE

Les cours spécialisés de niveaux plus avancés à temps partiel offerts par le Ministère comprennent des cours de communication orale et de français écrit et des cours pour faciliter l'accès à certains domaines professionnels notamment ceux du génie et des sciences appliquées ; de la santé et des soins infirmiers ; et de l'administration, du droit et des affaires.

Les partenaires et mandataires du Ministère comprennent des universités, des cégeps, des commissions scolaires, des organismes communautaires et des entreprises. Au total, 131 partenaires et mandataires donnent des cours à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois.

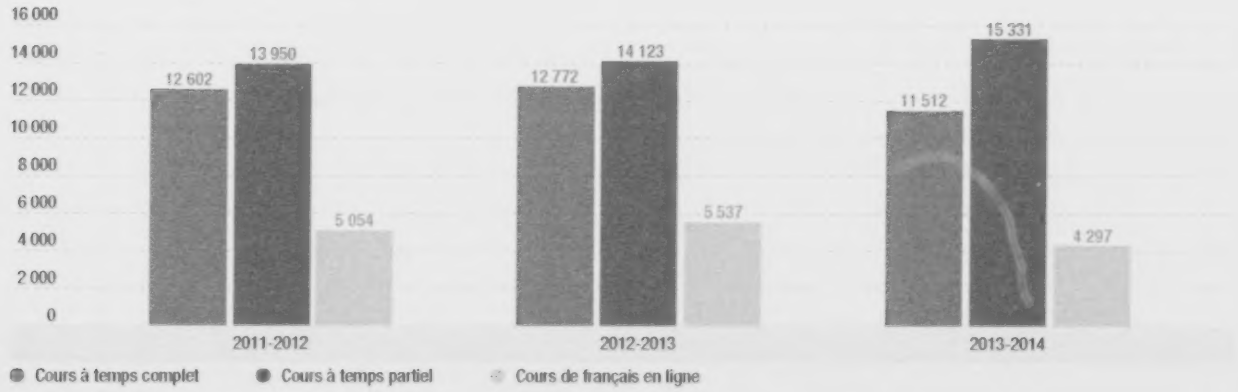
Quelques chiffres sur la francisation

En 2013-2014, 27 797 personnes distinctes ont participé à un ou à des cours de français. Comparativement aux résultats de 2012-2013, les services de francisation ont connu une baisse de fréquentation de 4,9 % même si le nombre de personnes dans l'ensemble des cours à temps partiel a augmenté de 8,5 %.

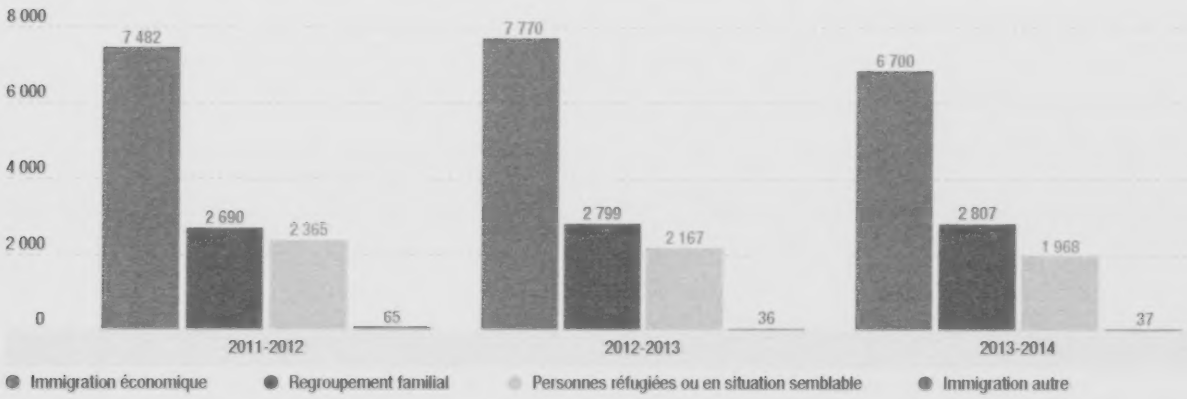
NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2011-2012 À 2013-2014

PROGRAMME	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Cours à temps complet	12 602	(61,8 % femmes) (38,2 % hommes)	12 772	(61,9 % femmes) (38,1 % hommes)	11 512	(63,1 % femmes) (36,9 % hommes)
Cours à temps partiel	13 950	(64,2 % femmes) (35,8 % hommes)	14 123	(64,5 % femmes) (35,5 % hommes)	15 331	(64,0 % femmes) (36,0 % hommes)
Cours de français en ligne	5 054	(52,5 % femmes) (47,5 % hommes)	5 537	(52,8 % femmes) (47,2 % hommes)	4 297	(52,8 % femmes) (47,2 % hommes)
TOTAL (personnes distinctes)*	**28 365**	**(61,5 % femmes) (38,5 % hommes)**	**29 235**	**(61,6 % femmes) (38,4 % hommes)**	**27 797**	**(62,1 % femmes) (37,9 % hommes)**

** Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*



NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2011-2012 À 2013-2014



ENJEU 3

UNE APPROCHE INTERCULTURELLE PARTAGÉE FAVORISANT LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES DE TOUTES ORIGINES AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

ORIENTATION 3

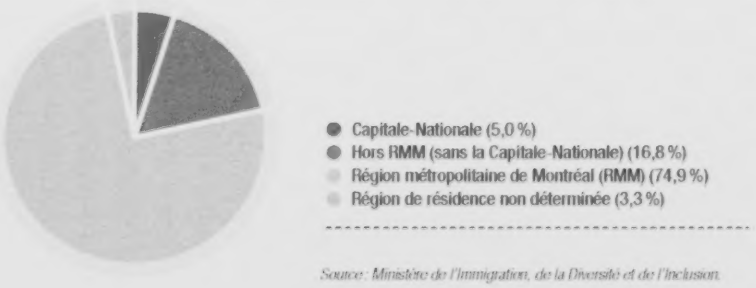
ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF 3.1	Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires
INDICATEUR 3.1.1	Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)*
CIBLE JANVIER 2014	21,8 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2003 et le 31 décembre 2012, présentes en janvier 2014 hors RMM
CIBLE JANVIER 2016	22,5 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2014, présentes en janvier 2016 hors RMM
RÉSULTATS 2014	21,8 %

** La RMM regroupe les régions administratives de Montréal et de Laval, ainsi que l'agglomération de Longueuil (le territoire de la Conférence régionale des élus).*

La cible pour janvier 2014 a été atteinte. La proportion de personnes immigrantes résidant hors de la région métropolitaine de Montréal est en constante augmentation. De 15,5 % en 2004 (soit 38 886 personnes admises de 1993 à 2002), elle est passée à 21,8 % en 2014, soit 77 899 des personnes admises de 2003 à 2012. Les principales régions de résidence hors de la région métropolitaine de Montréal sont la Capitale-Nationale (5 %), l'Outaouais (2,9 %), le territoire de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent (2,9 %), les Laurentides (2,2 %), Lanaudière (2 %), le territoire de la Montérégie Est (2 %) et l'Estrie (1,8 %). Par contre, pour 3,3 % des personnes immigrantes présentes, la région de résidence n'a pas pu être déterminée.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2003 À 2012, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE OBSERVÉE EN JANVIER 2014



Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

UNE ACTION SOUTENUE

Des séances d'information sur la vie et l'emploi en région sont présentées à Bibliothèque et Archives nationales du Québec à Montréal par des représentantes et des représentants des directions régionales, hors Montréal, du Ministère et des organismes de régionalisation soutenus par le Ministère. Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, 92 séances ont été offertes à 753 personnes immigrantes.

En 2013-2014, le Ministère a conclu, dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*, des ententes d'une durée de trois ans (2013-2016) avec quatre organismes de régionalisation de Montréal : Accueil liaison pour arrivants, Carrefour BLE, Collectif des femmes immigrantes du Québec et PROMotion Intégration Société nouvelle. Les organismes auxquels a été confié le mandat de développer de meilleures pratiques en matière de régionalisation de l'immigration ont mis en place des pratiques qui visent l'atteinte de résultats, tels que la production de portraits régionaux et des activités thématiques auxquelles sont associés des représentants du marché du travail en région et qui sont destinées aux personnes immigrantes établies à Montréal. Pour faire la promotion auprès de cette clientèle, ces organismes ont également constitué des banques d'emplois hors RMM.

En prévision de la signature d'une nouvelle génération d'ententes spécifiques en matière d'immigration, le Ministère a conclu des ententes directes avec 30 organismes à but non lucratif de diverses régions du Québec pour qu'ils puissent notamment contribuer à favoriser l'ouverture des collectivités à la diversité ; ces ententes totalisent 1 703 910 $ et sont en vigueur jusqu'au 30 juin 2014. En 2013-2014, 13 autres ententes transitoires totalisant 2 243 448 $ ont été conclues avec les conférences régionales des élus. Les ententes spécifiques faisant partie de la nouvelle génération d'ententes ont été signées dans les régions de Laval, en décembre 2013, de la Côte-Nord, en février 2014, et de Lanaudière, la Capitale-Nationale et l'Estrie, en mars 2014.

Afin de renforcer le partenariat avec les organismes communautaires pour l'intervention auprès des personnes réfugiées prises en charge par l'État et l'établissement durable à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, le Ministère a signé des ententes, en 2013-2014, portant sur les services à offrir aux personnes qui s'installent en dehors de cette région.

Les *Journées Québec*, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, ont acquis au fil des ans une notoriété grandissante. La promotion des missions de recrutement auprès des employeurs situés en région et le soutien offert aux personnes immigrantes dans leurs démarches de recherche d'emploi contribuent également à l'établissement des personnes immigrantes hors de la région métropolitaine de Montréal (pour les détails, voir page 28).

OBJECTIF 3.2	Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité
INDICATEUR 3.2.1	Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*
CIBLE 2013-2014	Bilan global au 31 mars 2014
RÉSULTATS 2013-2014	Bilan global et prospectif réalisé

La cible 2013-2014 liée au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* a été atteinte. Dans l'ensemble, la mise en œuvre des actions sous la responsabilité du Ministère se poursuit. Le Plan d'action a été reconduit pour une année additionnelle, soit jusqu'au 31 mars 2014. Au 31 mars 2014, 88,7 % des moyens d'action ministériels prévus ont été réalisés ou étaient en voie de réalisation.

Le bilan global et prospectif, couvrant la période 2008-2013, a été réalisé et validé par les ministères et organismes. Le bilan est présenté à l'Annexe 5.

Les principales réalisations du Plan d'action sous la responsabilité du Ministère sont les suivantes :

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

Le Ministère soutient diverses activités visant à favoriser le rapprochement interculturel et à sensibiliser la population aux préjugés et à la discrimination.

- L'édition 2013 de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles s'est déroulée du 30 septembre au 6 octobre sur le thème *Se côtoyer, se connaître, se rassembler*. Cette thématique se voulait une invitation à mettre en valeur les lieux et les milieux privilégiés qui permettent des rencontres interculturelles : le travail, l'école, le parc, le quartier, le marché, la ruelle, etc.
- Le Mois de l'histoire des Noirs a eu lieu en février 2014 sur le thème *Aucun de nous, en agissant seul, ne peut atteindre le succès.*
- La Semaine d'actions contre le racisme s'est déroulée du 20 au 30 mars 2014 sur le thème *Diversité : Antidote contre le racisme.*
- En 2014 de la Journée internationale pour lutter contre la discrimination raciale avait pour thème *Le rôle des dirigeants dans la lutte contre le racisme et la discrimination raciale.*

Au total, 12 régions du Québec ont pris part aux activités de rapprochement réalisées dans le cadre de ces manifestations culturelles.

Aussi, pour souligner l'engagement des personnes, des organismes et des entreprises en matière de lutte contre le racisme et la discrimination et de rapprochement interculturel, le Ministère encourage l'attribution de prix dans divers milieux :

- Prix Charles-Biddle : Le prix a été décerné le 3 septembre 2013 à M. Boucar Diouf, humoriste et animateur, et à M^me^ Zab Maboungou, chorégraphe et directrice de la compagnie de danse africaine contemporaine Nyata Nyata. Deux bourses de 2 000 $ ont récompensé de façon égale les deux récipiendaires ;
- Prix Relève d'affaires – Diversité : Le prix a été attribué le 1^er^ juin 2013 à M. Frédéric Gilbert, cofondateur et actuel président de la Jeune Chambre de commerce haïtienne, par le Ministère en partenariat avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec. Ce prix vise à souligner la contribution des jeunes issus de l'immigration au développement économique du Québec ;
- Prix Hommage à la diversité : Le prix a été décerné le 6 novembre 2013 à M. Babakar Pierre Touré en reconnaissance de sa contribution comme entrepreneur immigrant installé à Québec et employeur qui valorise la diversité culturelle au sein de son entreprise. Il a été remis par le Ministère conjointement avec la Caisse populaire de Québec lors du *Gala reconnaissance Un monde à faire.*

Coordonner les efforts

Aux actions destinées à mieux prendre en compte la diversité dans les divers milieux de vie, notamment celles en matière de sensibilisation des employeurs et de rapprochement interculturel, s'ajoutent plusieurs actions destinées à répondre aux besoins spécifiques dans certains milieux. À titre d'exemple, le Ministère, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, a élaboré une *Trousse d'information à l'intention des municipalités du Québec sur les enjeux de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle*. Cette trousse vise à outiller les municipalités, en tant qu'institutions de proximité pour les citoyennes et les citoyens, afin qu'elles soient en mesure de jouer un rôle de premier plan en matière de diversité culturelle.

Actions gouvernementales

La mise en œuvre des mesures sous la responsabilité des divers ministères et organismes gouvernementaux se poursuit également. Au 31 mars 2014, 92,5 % des moyens d'action prévus ont été réalisés ou sont en voie de réalisation. Chacun des ministères et organismes visés rend compte, dans son rapport annuel de gestion ou d'activités, des actions réalisées en vertu du Plan d'action.

UNE ACTION SOUTENUE

Dans le cadre du *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2011-2014*, le Ministère assure la mise en œuvre de la mesure qui vise à prévenir l'adhésion des jeunes des communautés ethnoculturelles aux gangs de rue. À la suite d'un appel de projets, 11 organismes ont été retenus pour mettre en œuvre divers projets sur une période de trois ans, pour un montant total de 1 135 000 $. En 2013-2014, deux projets ont été finalisés et deux organismes se sont joints aux autres organismes. Pour l'année 2013-2014, 11 organismes ont été subventionnés pour une somme totale de 444 500 $.

Les trois autres mesures du plan d'intervention, réalisées en partenariat, correspondent à trois volets du programme *Valorisation jeunesse*. Voici les résultats de ces mesures pour 2013-2014 :

- Volet *Place à la relève* : La cinquième édition a permis d'offrir des emplois d'été à plus de 630 jeunes dont 380 filles (60 %), au sein de plus de 100 entreprises privées et organismes municipaux, gouvernementaux et communautaires de différents secteurs d'activité.
- Volet *Confiance sans limites* : Le théâtre Parminou a donné 20 représentations de la pièce *Les trois M* qui aborde le thème de la valorisation et de l'estime de soi chez les jeunes des minorités ethnoculturelles. Au total, 3 800 jeunes ont assisté à la pièce.
- Volet *Modèles sans frontières* : Dans le cadre de la tournée *Trouve ta place !*, 15 conférences ont été présentées dans les écoles secondaires de Montréal dans le but d'influencer positivement les jeunes des minorités ethnoculturelles en leur permettant de rencontrer des personnes modèles qui sont des exemples de persévérance et de détermination.

Six projets axés sur le rôle des entreprises dans le processus de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes sont toujours en cours grâce à la collaboration de 20 partenaires majeurs.

INDICATEUR 3.2.2	Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales
CIBLE 2013-2014	Bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions réalisé
CIBLE 2015-2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2013-2014	Méthodologie en cours de réalisation

La cible 2013-2014 n'a pas été atteinte. La méthodologie est en voie de réalisation. Cet indicateur vise à observer les actions réalisées par les organisations locales, régionales et métropolitaines ainsi que par les entreprises pour intégrer la diversité dans leur développement à la suite de l'intervention du Ministère.

UNE ACTION SOUTENUE

Services aux entreprises

Afin de mieux soutenir les entreprises en matière de recrutement international et de gestion de la diversité, le Ministère a établi, en 2013-2014, une étroite collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Bureau de normalisation du Québec et le Groupe Ambition, une entreprise de consultation de gestion. L'objectif de cette collaboration est de bonifier le programme de certification *Employeur remarquable* du Bureau de normalisation du Québec, lequel repose sur un sondage organisationnel, en y ajoutant une série de questions qui permettra de mesurer les pratiques des employeurs en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle.

Dans le cadre du dispositif intégré, le Ministère a mis en place, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, une offre de service intégrée destinée aux entreprises pour lesquelles l'immigration constitue un élément de réponse à leurs besoins de main-d'œuvre.

Ces travaux s'articulent autour de deux axes :

- Soutenir les entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement et qui choisissent de recourir à la main-d'œuvre étrangère ;
- Adapter et utiliser les outils et les services des deux ministères à des fins de recrutement, d'embauche, d'intégration et de rétention du personnel immigrant et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité.

En 2013-2014, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi offert en collaboration avec Emploi-Québec et Investissement Québec, a été reconduit (voir l'indicateur 4.1.1).

OBJECTIF 3.3	Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
INDICATEUR 3.3.1	Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
CIBLE 2013-2014	Outils de mesure élaborés
CIBLE 2015-2016	Stratégie mise en œuvre
RÉSULTATS 2013-2014	Dimensions de la participation et portée de la stratégie approuvées

La cible 2013-2014 a été partiellement atteinte. Une proposition sur les dimensions de la participation et la portée de la stratégie a été approuvée par le Ministère. Les travaux sur les outils de mesure ont démarré. La stratégie a pour objectif de documenter, de manière continue, la participation des personnes immigrantes et issues de l'immigration dans les diverses dimensions de la vie collective et, dans la mesure du possible, par rapport à celle de la population en général. Des indicateurs seront identifiés afin de rendre compte de l'apport et de l'intégration de ces personnes à la société québécoise.

Les travaux en 2013-2014 ont mené à l'identification d'indicateurs de mesure et de dimension de la participation ainsi qu'à la création d'un répertoire de sources de données permettant une analyse selon l'appartenance aux minorités ethnoculturelles.

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 4.1	Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec
INDICATEUR 4.1.1	Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes
CIBLE 2013	54,4 % (ensemble du Québec)
CIBLE 2015	60,8 %* (ensemble du Québec)
RÉSULTATS 2013	59,4 % (ensemble du Québec)

** La cible a été fixée en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.*

Le taux d'emploi des personnes immigrantes représente le nombre de personnes immigrantes de 15 à 64 ans en emploi, exprimé en pourcentage de la population immigrée de 15 à 64 ans. Il permet de rendre compte de l'ensemble des activités du gouvernement et de celles des partenaires du marché du travail mises en place afin d'améliorer la situation des personnes immigrantes sur le marché du travail.

La cible 2013 a été largement dépassée. Le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées et âgées de 15 à 64 ans a augmenté par rapport au niveau de 2012 (+6,6 points de pourcentage) se fixant à un sommet historique. Cette progression est particulièrement observée chez les hommes immigrants (+10,4 points de pourcentage), alors que chez les femmes immigrantes de ce même groupe, la hausse du taux d'emploi a été moindre (2,9 points de pourcentage).

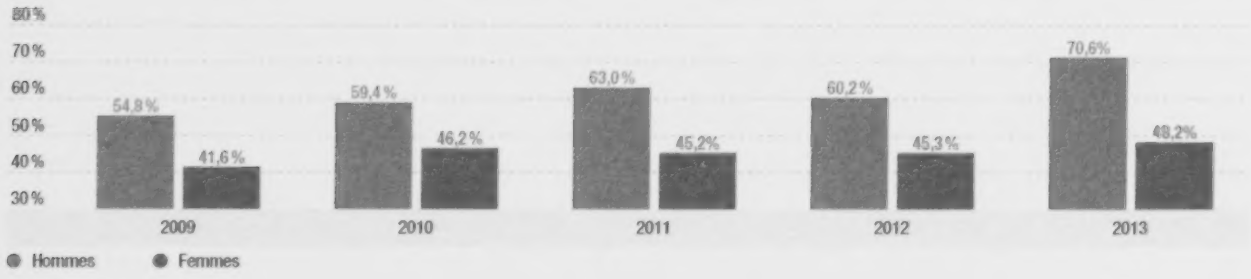
L'évolution observée à l'échelle de l'ensemble du Québec va dans le même sens que celle observée dans la RMR de Montréal où les taux d'emploi sont du même ordre de grandeur.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC ET RMR DE MONTRÉAL, SELON LE SEXE, 2009-2013

		2009	2010	2011	2012	2013
Ensemble du Québec	**TOTAL**	**48,1 %**	**52,6 %**	**54,1 %**	**52,8 %**	**59,4 %**
	Hommes	54,8 %	59,4 %	63,0 %	60,2 %	70,6 %
	Femmes	41,6 %	46,2 %	45,2 %	45,3 %	48,2 %
RMR de Montréal	**TOTAL**	**47,9 %**	**53,2 %**	**53,8 %**	**52,0 %**	**59,4 %**
	Hommes	54,2 %	60,2 %	62,5 %	58,5 %	70,5 %
	Femmes	41,7 %	46,4 %	44,7 %	45,0 %	48,3 %

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.
Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

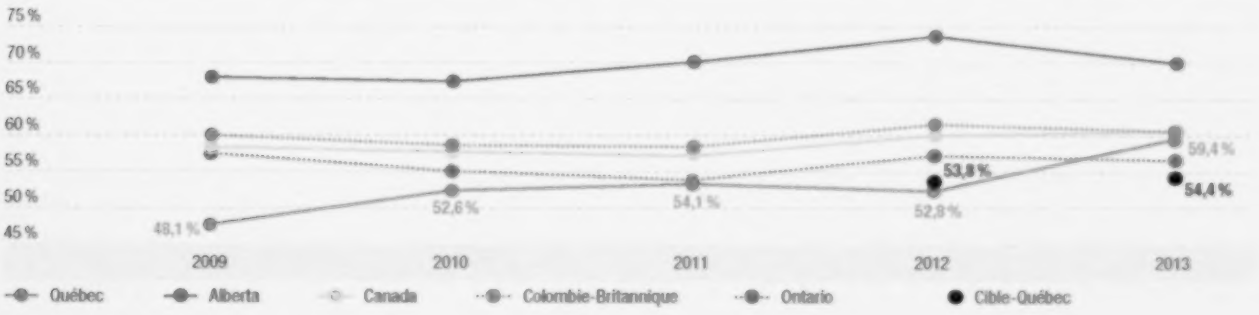
TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC, SELON LE SEXE, 2009-2013



Comparativement à 2012, le taux d'emploi en 2013 des personnes immigrantes nouvellement arrivées a fortement augmenté au Québec, tandis qu'il a reculé en Ontario. Dans l'ensemble du Canada, le taux d'emploi de ce même groupe a progressé par rapport à 2012 (0,8 point de pourcentage).

En 2013, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec est presque équivalent à celui du Canada (1,5 point de pourcentage inférieur) et il devance celui de l'Ontario par 2,7 points de pourcentage. Il convient également de souligner que parmi l'ensemble des personnes immigrantes, la proportion de celles nouvellement arrivées (depuis cinq ans ou moins) et donc en transition vers le marché du travail est plus élevée au Québec que dans le reste du Canada.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS NOUVELLEMENT ARRIVÉES (DEPUIS 5 ANS OU MOINS), 2009 À 2013



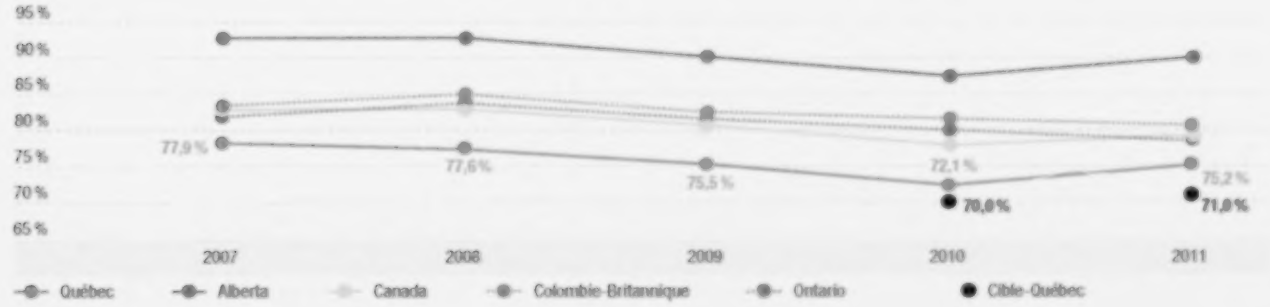
Selon les données d'Emploi-Québec, en 2013-2014, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a permis l'embauche de 1 072 personnes, dont 42,2 % de femmes. Ce programme, proposé par le Ministère, a été intégré dans l'ensemble des mesures et des services d'Emploi Québec offerts aux individus et aux entreprises.

OBJECTIF 4.2	Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes
INDICATEUR 4.2.1	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec*
CIBLE 2013-2014	71 % (année d'imposition 2011)
CIBLE 2015-2016	72 % (année d'imposition 2013)
RÉSULTATS 2013-2014	75,2 % à l'année d'imposition 2011

** Les cibles ont été ajustées en 2012-2013 à la suite de la disponibilité des données pour le travail autonome. Le concept revenu d'emploi inclut à la fois le salaire et le travail autonome. Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2012-2016, seules les données du salaire étaient disponibles.*

La cible 2013-2014, portant sur l'année d'imposition de 2011, a été largement dépassée. Les personnes immigrantes ont en effet pu profiter de l'augmentation des emplois crées au Québec dans une plus grande proportion que l'ensemble de la population à la suite de la reprise économique de 2010.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ADMISES AYANT DÉCLARÉ UN REVENU D'EMPLOI POUR L'ANNÉE SUIVANT CELLE DE LEUR ADMISSION AU CANADA, 2007 À 2011



La proportion des personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec est inférieure à celle de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, ainsi qu'à la moyenne canadienne. Cependant, on remarque que l'écart diminue entre 2007 et 2011. L'écart entre le Québec et la moyenne canadienne, qui était de 4,8 points de pourcentage en 2007, n'est plus que de 3,8 points de pourcentage en 2011. La situation relative moins favorable du Québec pour cet indicateur reflète celle observée sur le plan du taux d'emploi qui, en général, est moindre au Québec qu'il ne l'est dans les autres juridictions, tant pour l'ensemble de la population que pour les personnes immigrantes d'arrivée très récente.

Toutefois, la proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés en 2011, soit cinq ans après leur admission, rejoint les proportions de la moyenne canadienne et de l'Ontario et dépasse celle de la Colombie-Britannique.

UNE ACTION SOUTENUE

En 2013-2014, le Ministère a mis en place diverses actions visant à accélérer l'établissement et l'intégration des personnes immigrantes, et ce, dès leur sélection, c'est-à-dire avant même leur arrivée au Québec :

- Le Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées, élaboré en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont les travaux se sont terminés en décembre 2013, contribuera également à accélérer l'intégration professionnelle des personnes immigrantes et à hausser leur taux d'emploi (voir l'indicateur 7.1.1) ;
- Le Service d'intégration en ligne permet aux candidates et candidats sélectionnés par le Québec de préparer leur projet d'immigration et d'entamer leurs démarches d'intégration en ligne. Qu'elles soient à l'étranger ou nouvellement arrivées au Québec, ces personnes peuvent préparer leur plan d'action personnalisé en consultant les 45 capsules d'information sur des sujets liés à l'installation, à l'adaptation au monde du travail et à la connaissance des valeurs communes de la société québécoise (voir l'indicateur 6.1.3) ;
- Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, les organismes financés pour soutenir l'intégration des personnes immigrantes ont offert des services à 36 618 personnes distinctes dont 20 234 femmes immigrantes, soit 55,3 %. Le contenu de ces services est élaboré par le Ministère et amélioré en continu, notamment à la suite des sondages de satisfaction et des exercices d'assurance qualité ;
- Le cours de français en ligne (FEL) permet aux personnes non francophones de se familiariser avec le monde du travail au Québec. En 2013-2014, ce sont 2 921 personnes candidates à l'immigration qui ont participé au cours FEL à partir de l'étranger (voir l'indicateur 6.1.3) ;
- Grâce à l'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles signée en octobre 2008, 81 professions, métiers et fonctions réglementés sont couverts par des arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) visant à faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. Une section du site Internet du Ministère porte sur l'entente et sur les ARM signés en vertu de cette entente. Les candidates et candidats y trouvent notamment de l'information sur le cheminement à suivre pour se prévaloir des dispositions des ARM.

ENJEU 4

LA COHÉSION SOCIALE DE LA COLLECTIVITÉ QUÉBÉCOISE AUTOUR DU FRANÇAIS, LANGUE COMMUNE

ORIENTATION 5

COORDONNER L'ACTION GOUVERNEMENTALE AFIN DE FAIRE DU FRANÇAIS LA LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DU TRAVAIL, DE L'ENSEIGNEMENT, DES COMMUNICATIONS, DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

OBJECTIF 5.1	Élaborer diverses stratégies, notamment législatives, réglementaires et d'accompagnement, visant le renforcement du français dans l'espace public
INDICATEUR 5.1.1	Accroissement du partenariat stratégique avec des organisations patronales, syndicales et associatives
CIBLE ANNUELLE	Deux nouveaux partenariats
RÉSULTATS 2013-2014	Démarches partenariales en cours

La cible 2013-2014 n'a pas été atteinte. L'annonce tardive du renouvellement pour deux ans de la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2013-2015* a occasionné certains délais pour les démarches partenariales. Depuis janvier 2014, une ressource est allouée au dossier de la concertation des milieux. Son mandat consiste notamment à mobiliser les milieux et les partenaires gouvernementaux afin d'optimiser les actions de la stratégie pour la francisation des petites entreprises. Une rencontre s'est tenue au printemps avec certains représentants d'associations afin qu'ils puissent participer à l'enrichissement du réseau des agents de francisation sur les territoires.

UNE ACTION SOUTENUE

Le renforcement du français dans l'espace public s'est manifesté de plusieurs autres façons et avec divers partenaires.

Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013

En juin 2013 s'est tenue la dernière réunion du comité directeur de la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013*. Cette rencontre a été l'occasion de dresser le bilan du travail effectué par les partenaires, par exemple : la création d'une formule d'accompagnement des petites entreprises dans leurs démarches de francisation ; la mise en place de mesures incitatives ; l'accès simplifié aux programmes ; la conception d'outils de francisation. Cette rencontre a également donné lieu au renouvellement de la stratégie.

Programme de promotion du français lors d'activités culturelles

Le Programme de promotion du français lors d'activités culturelles de 2013-2014 a été lancé le 5 novembre 2013. Pour une cinquième année consécutive, le programme a permis de soutenir des projets qui mettent l'accent sur l'utilisation, la valorisation et la célébration du français lors d'activités culturelles qui visent à sensibiliser le public.

En 2013-2014, le Secrétariat à la politique linguistique a reçu 73 demandes de subvention provenant de 15 régions différentes. Au total, 25 projets ont fait l'objet d'une aide financière. Parmi ces projets, certains provenaient des maisons de la culture et de la poésie de Montréal, du Musée d'art de Joliette et du Village en chanson de Petite-Vallée. L'enveloppe globale consacrée au programme totalisait 350 000 $.

Programme Parlez-moi d'une langue!

Soutenu financièrement par le Secrétariat à la politique linguistique depuis 1997, le programme *Parlez-moi d'une langue!* mis en place par l'Union des écrivaines et des écrivains québécois a permis à des écrivaines et des écrivains, des journalistes et des spécialistes de la communication de transmettre leur passion pour la langue française à des étudiantes et étudiants des établissements d'enseignement supérieur.

Pour l'exercice 2013-2014, le programme disposait d'une enveloppe de 120 000 $. Au 31 mars 2014, 219 rencontres ont été tenues dans les établissements collégiaux et universitaires et plus de 150 conférencières et conférenciers ont visité 53 départements d'établissement collégiaux (16 régions du Québec) et 19 départements d'enseignement universitaires (7 régions du Québec). Selon les rapports d'évaluation reçus au 31 mars 2014, 8 100 élèves ont participé à ces rencontres.

Programme de promotion de la langue française

En 2013-2014, dans le cadre du Programme de promotion de la langue française, le Secrétariat à la politique linguistique a soutenu 9 projets. Parmi les projets subventionnés, il y a eu la rédaction du *Rapport de la langue française dans le monde 2014* de l'Université Laval, la publication de la revue *Québec français* et le projet de la Société Saint-Jean-Baptiste-de-Montréal pour la tournée de formation linguistique.

Prix Georges-Émile-Lapalme

Le Secrétariat à la politique linguistique a collaboré à l'attribution du prix Georges-Émile-Lapalme, la distinction la plus prestigieuse accordée par le gouvernement du Québec pour la promotion et le rayonnement de la langue française. En 2013, le prix a été décerné à M. Paul Gérin-Lajoie. Son parcours exceptionnel a contribué au développement, à la promotion et au rayonnement de la langue française au Québec et à l'étranger.

Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

En novembre 2013, le Secrétariat à la politique linguistique a participé, à titre de membre de la délégation québécoise, à la réunion annuelle et au colloque annuel du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques. Ces organismes sont mandatés pour travailler à des projets de coopération comme le projet-pilote du *Lexique international de la langue des affaires* entrepris par le Québec et pour prendre part à des échanges sur des politiques linguistiques des pays membres et les préparatifs entourant le Forum mondial de la langue française qui se tiendra à Liège en 2015. Le Secrétariat a profité de l'occasion pour présenter le bilan de ses réalisations.

Le site Internet du Secrétariat (www.spl.gouv.qc.ca) est un outil d'information sur la politique linguistique québécoise.

INDICATEUR 5.1.2	Augmentation du nombre de petites entreprises ayant reçu une attestation de francisation volontaire dans le cadre de la poursuite de la *Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015*
CIBLE 2013-2014	7 % (année de base 2012-2013 : 354 petites entreprises*)
CIBLE 2014-2015	15 % par rapport à l'année 2012-2013
RÉSULTATS 2013-2014	40,7 %

** Par petite entreprise, on entend une entreprise qui emploie moins de 50 personnes au Québec.*

NOMBRE D'ENTREPRISES AYANT OBTENU UNE ATTESTATION DE FRANCISATION VOLONTAIRE

2012-2013*	2013-2014*	VARIATION
354	498	40,7 %

** Données cumulatives.*

La cible 2013-2014 a été largement dépassée. Au total, 144 petites entreprises ont reçu une attestation de francisation volontaire, soit près de six fois plus que la cible.

Le réseau des agentes et agents de francisation a contribué significativement à l'atteinte de ce résultat. La formation du personnel et le développement d'outils auront permis de peaufiner les stratégies d'intervention auprès des différentes clientèles. À ce jour, près de 500 entreprises du Grand Montréal ont reçu une attestation de conformité.

OBJECTIF 5.2	S'assurer de la cohérence des actions des ministères et des organismes en matière de langue française
INDICATEUR 5.2.1	Mise en place, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, d'un réseau de répondants ministériels
CIBLES 2013-2014	État de situation de la mise à jour des politiques linguistiques gouvernementales dans les ministères et organismes Sensibilisation par la ministre responsable de la Charte de la langue française auprès des différents ministères et organismes Préparation d'une tournée de la ministre dans les ministères et organismes Mise en place d'une collaboration avec l'Office québécois de la langue française pour constituer un réseau de répondants
CIBLE 2015-2016	Taux de participation d'au moins 90 % à chaque réunion
RÉSULTATS 2013-2014	Voir ci-après

Les cibles 2013-2014 ont été atteintes. Un état de situation de la mise à jour des politiques linguistiques gouvernementales dans les ministères et les organismes a été élaboré. Une tournée des différents ministères et organismes a été entreprise en février 2014. Un ministère a été rencontré en février 2014 et deux rencontres prévues en mars ont été reportées. La collaboration avec l'Office québécois de la langue française afin de constituer un réseau de répondants est amorcée et une première rencontre de coordination a été tenue en mars 2014.

UNE ACTION SOUTENUE

Comme par les années passées, le Secrétariat à la politique linguistique a veillé à la cohérence des actions de l'administration publique québécoise en matière linguistique. Régulièrement consulté par les ministères et les organismes qui souhaitent s'assurer que leurs pratiques ou les clauses linguistiques contenues dans diverses ententes intergouvernementales ou autres sont conformes à la Politique linguistique gouvernementale, le Secrétariat a répondu à une dizaine de demandes de cet ordre en 2013-2014. Il a aussi rédigé des avis, à la demande de divers comités ministériels, sur des mesures projetées pouvant avoir des effets sur la Politique linguistique gouvernementale.

INDICATEUR 5.2.2	Implantation d'un mécanisme de reddition de comptes de l'application de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*
CIBLE 2013-2014	Plan de travail adopté
CIBLE 2015-2016	Première reddition de comptes réalisée
RÉSULTATS 2013-2014	Plan de travail adopté

La cible 2013-2014 a été atteinte. Un plan de travail conjoint avec l'Office québécois de la langue française a été élaboré en mars 2014. Aussi, un tableau, élaboré par l'Office, fait désormais partie du *Guide sur le rapport annuel de gestion* que le Secrétariat du Conseil du trésor envoie à tous les ministères et organismes. Un état de situation de l'application de la Politique linguistique gouvernementale sera dorénavant exigé dans les rapports annuels de gestion à compter de 2014-2015. L'analyse des résultats servira de base afin d'établir un premier diagnostic en 2015-2016.

ENJEU 5

UNE ORGANISATION EFFICIENTE, RECONNUE POUR SON LEADERSHIP ET SA CAPACITÉ À SE RENOUVELER POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 6

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF 6.1	Réaliser la transformation de l'organisation
INDICATEUR 6.1.1	Transformation des processus complétée

Sélection des travailleurs qualifiés

CIBLE 2013-2014	Transformation du processus complétée
CIBLE 2014-2015	« Portail client », demande de certificat de sélection en ligne et système d'information IMAGINE implantés
RÉSULTATS 2013-2014	Transformation du processus complété

La cible 2013-2014 a été atteinte. Le Ministère a amorcé plusieurs projets pour transformer ses services, moderniser ses systèmes d'information et améliorer sa performance organisationnelle.

En 2013-2014, le projet Levier sélection des travailleurs qualifiés (LSTQ) a transformé et aligné les processus en vue de la cible, notamment en assurant que tous les critères possibles soient évalués en analyse préliminaire. Pour ce faire, l'introduction des étapes de recevabilité et de complétude, les entrevues ciblées, la base de données sur l'évaluation comparative des études, la conformité documentaire et les mécanismes associés à la gestion des risques, incluant le contrôle de qualité ainsi que le processus de pilotage pour la gestion des risques, ont été implantés. Toutes ces réalisations ont été graduellement mises en place en 2013-2014.

La mise en œuvre de ces changements a permis d'uniformiser le travail du personnel afin que toutes les demandes d'immigration reçoivent le même traitement basé sur une analyse encadrée et objective. Le LSTQ a permis d'éliminer le dédoublement inutile des efforts et de doter le Programme régulier des travailleurs qualifiés d'outils adaptés à ses contraintes et particularités, en plus de simplifier les communications avec la clientèle. Celle-ci est désormais en mesure de recevoir des décisions plus cohérentes et plus uniformes.

Les travaux liés à la première phase du projet LSTQ ont été parachevés. Cet important projet structurant lié à la transformation ministérielle a été mis sur pied dans le but d'instaurer un processus de sélection intègre, efficace et efficient, assujetti à un programme d'assurance qualité. La première phase a permis de transformer et d'améliorer le processus de sélection des candidates et candidats à l'immigration. Un nouveau processus de validation de la conformité documentaire a aussi été mis en place afin d'assurer une validation optimisée des documents statutaires, professionnels et scolaires des personnes candidates. De plus, la base de données sur l'évaluation comparative des études a été optimisée afin d'offrir un seul outil de référence pour la comparaison des diplômes étrangers avec ceux du système scolaire québécois. Le processus des entrevues de sélection a été révisé pour y intégrer des mécanismes associés à la gestion des risques et aux entrevues ciblées.

Ces améliorations font suite aux recommandations du Rapport du Vérificateur général du Québec paru en 2010 et complétera les efforts attendus.

D'autres travaux sont en voie de réalisation afin de doter le Ministère d'un « Portail client », d'une demande de certificat de sélection en ligne et d'un système d'information pour le traitement des demandes.

Parcours personnalisé d'intégration

CIBLE 2013-2014	État d'avancement des travaux du projet
CIBLE 2014-2015	Évaluation du processus
RÉSULTATS 2013-2014	Projet arrêté

Le projet *Parcours personnalisé d'intégration,* qui consistait à mettre en place une stratégie et des outils pour permettre d'orienter la personne immigrante dans ses démarches d'intégration et de francisation avant et après son arrivée au Québec, a été arrêté. En effet, une démarche de révision de l'ensemble de l'offre de service en francisation et en intégration a été amorcée et les travaux réalisés dans ce projet y seront intégrés.

UNE ACTION SOUTENUE

En novembre 2013, le secteur Francisation et Intégration se dotait d'une vision renouvelée, visant à harmoniser ses objectifs et ses efforts à l'élan amorcé par les travaux liés à la transformation du Ministère.

Ainsi, le secteur se veut « maître d'œuvre de services modernes et performants permettant la pleine participation des personnes immigrantes au développement du Québec, en français, dans toutes ses régions ». Cette vision de développement du secteur respecte la mission et les valeurs de l'organisation et contribue à la réalisation de la vision globale de développement du Ministère.

Pour assurer la réalisation de cette vision, le secteur a été réorganisé en mettant en place, en décembre 2013, un modèle organisationnel qui réunit le savoir, les compétences et l'expertise en francisation et en intégration et les canalise vers un objectif commun.

INDICATEUR 6.1.2	Nombre de services accessibles en ligne
CIBLE 2013-2014	3 nouveaux services en ligne
CIBLE 2012-2016	10 nouveaux services en ligne
RÉSULTATS 2013-2014	1 service en ligne

La cible 2013-2014 n'a pas été atteinte. Les services à mettre en ligne en 2013-2014 étaient les suivants :

- Service d'intégration en ligne (service d'accompagnement personnalisé offert en ligne) ;
- Demande en ligne de parrainage ;
- Demande de certificat de sélection du Québec en ligne pour les travailleuses et travailleurs qualifiés et la clientèle du Programme de l'expérience québécoise.

Seul le Service d'intégration en ligne a été mis en production en septembre 2013.

INDICATEUR 6.1.3	Progression de l'utilisation de chaque service en ligne
CIBLE 2013-2014	Bilan annuel
CIBLE 2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2013-2014	Voir ci-après

Évaluation préliminaire d'immigration (EPI)

En 2013, 502 174 sessions d'évaluation préliminaire d'immigration ont été effectuées en ligne, ce qui représente une baisse de l'utilisation du service de 3,8 % comparativement à 2012. Cette baisse pourrait s'expliquer notamment par la mise en place du processus de gestion des demandes de certificat de sélection au début de la période (voir l'indicateur 1.1.1).

SESSIONS D'ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE D'IMMIGRATION EFFECTUÉES EN LIGNE, 2010 À 2013

SERVICE EN LIGNE	2010	2011	2012	2013
EPI	665 248	661 410	521 235	502 174

Demande de Certificat d'acceptation du Québec (DCAQ) pour études

CIBLE 2013	88 % du total des DCAQ finalisées par le Ministère effectuées et payées en ligne par les personnes candidates

La cible 2013 a été dépassée de 3,5 points de pourcentage. En 2013, le Ministère a traité 34 254 DCAQ. De ce nombre, 31 337 demandes ont été transmises en ligne, soit 91,5 % des demandes.

DCAQ POUR ÉTUDES EFFECTUÉES ET PAYÉES EN LIGNE PAR LES PERSONNES CANDIDATES PAR RAPPORT AU TOTAL DES DCAQ FINALISÉES PAR LE MINISTÈRE, 2010 À 2013

SERVICE EN LIGNE	2010			2011			2012			2013		
	Nombre	**%**	**Total**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**
DCAQ	24 243	88,2	**27 488**	25 413	87,8	**28 928**	29 778	88,4	**33 682**	31 337	91,5	**34 254**

Demande d'admission en ligne pour un cours de français à temps complet (DACFTC)

CIBLE 2013-2014 60 % de demandes en ligne par rapport à l'ensemble des demandes reçues

La cible 2013-2014 a presque été atteinte. 59 % des demandes d'admission pour un cours de français à temps complet ont été effectuées en ligne. Le nombre de DACFTC a connu une progression de 27,2 % par rapport au résultat de 2011-2012 (5 626 demandes).

DEMANDES D'ADMISSION EN LIGNE POUR UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE PAR RAPPORT AU TOTAL DES DEMANDES D'ADMISSION (EN LIGNE OU PAPIER) À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE, 2010-2011 À 2013-2014

SERVICE EN LIGNE	2010-2011			2011-2012			2012-2013			2013-2014		
	Nombre	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**
DACFTC	2 968	23,2	**12 773**	5 626	43,8	**12 856**	7 456	59,0	**12 627**	7 154	58,9	**12 144**

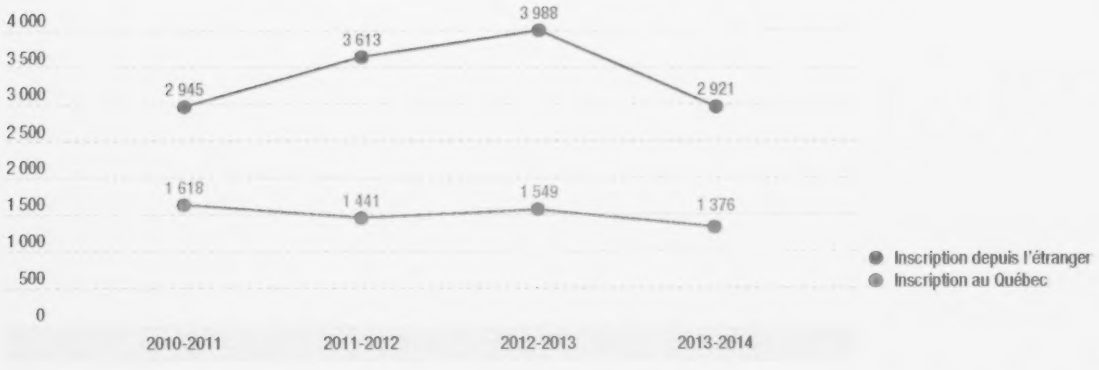
Francisation en ligne (FEL)

CIBLE 2013-2014 Hausse de 12 % du nombre d'élèves par rapport au résultat de 2011-2012

La cible 2013-2014 n'a pas été atteinte. Elle prévoyait une progression de 12 % du nombre d'élèves par rapport à 2011-2012, alors que le nombre a plutôt baissé, de plus de 22,4 % en un an, passant de 5 537 participantes et participants à la FEL inscrits en 2012-2013 à 4 297 en 2013-2014. Cette baisse serait en grande partie liée à la diminution (20 %) du nombre de certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés, l'obtention d'un CSQ étant l'une des conditions d'admissibilité à la FEL. Les mesures de promotion en cours visent toutefois à favoriser une plus grande participation à ce type de formation (voir l'indicateur 2.1.1).

PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX COURS DE FRANÇAIS EN LIGNE, 2010-2011 À 2013-2014

SERVICE EN LIGNE	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
FEL – Inscription depuis l'étranger	2 945	3 613	3 988	2 921
FEL – Inscription au Québec	1 618	1 441	1 549	1 376
TOTAL	**4 563**	**5 054**	**5 537**	**4 297**



Francisation en ligne (FEL) : développement de nouveaux modules de formation de stade avancé (phase II)

CIBLE 2013-2014 Hausse de 10 % du nombre d'élèves par rapport au résultat de 2012-2013

La cible 2013-2014 de 528 élèves pour l'année n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2014, 375 personnes ont participé à un cours de français en ligne de stade avancé ou aux modules spécialisés dans les domaines suivants : santé et soins infirmiers ; génie et sciences appliquées ; administration, droit et affaires. Le nombre d'élèves inférieur à la cible peut être expliqué en partie par les mesures de gestion de la demande de certificats de sélection délivrés à l'étranger depuis août 2013.

Inscription en ligne aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires

CIBLE 2013-2014 8 % des rendez-vous accordés au moyen de l'inscription en ligne

La cible 2013-2014 a été dépassée. L'inscription aux rendez-vous par Internet est accessible à la clientèle depuis février 2013. Pour l'année 2013-2014, 9,4 % des rendez-vous pour les séances d'information ont été pris au moyen du système d'inscription en ligne directement par la clientèle ou par l'extranet des partenaires.

Service d'intégration en ligne (SIEL)

CIBLE 2013-2014 2 430 personnes inscrites

La cible 2013-2014 a été dépassée. Au total, 2 601 personnes, dont 1 035 femmes et 1 566 hommes, ont eu recours au SIEL. De ce nombre, 1 366 personnes ont utilisé la formule en autoformation et 1 235, la formule avec accompagnement. La promotion du SIEL et l'inscription en ligne automatique ont permis de dépasser la cible.

OBJECTIF 6.2 Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service

INDICATEUR 6.2.1 Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques

CIBLE 2013-2014 Suivi annuel

CIBLE 2015-2016 Suivi annuel

RÉSULTATS 2013-2013 Suivi annuel réalisé

La cible 2013-2014 a été atteinte. Les suivis annuels 2013-2014 des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques ont été réalisés.

Plan d'évaluation de programme

Le bilan 2013-2014 du *Plan d'évaluation de programme 2012-2016* a été réalisé. Le tableau suivant présente l'état d'avancement, au 31 mars 2014, des évaluations de programme prévues dans le Plan d'évaluation.

PROGRAMME	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014
Programme régulier des travailleurs qualifiés (Grille de sélection 2009)	Rapport approuvé
Programme *Valorisation jeunesse* – volet *Place à la relève*	Rapport approuvé
Programme de l'expérience québécoise	Rapport en cours de rédaction
Cours régulier de français pour immigrants adultes à temps complet	Échéance de l'évaluation reportée
Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* (voir Annexe 5)	Utilisation de l'information recueillie dans le cadre de l'évaluation lors de l'élaboration du bilan global du Plan
Volet 1 du Programme *Réussir l'intégration*	Évaluation en cours

Deux rapports ont été approuvés au cours de l'année. Chacun des rapports a donné lieu à des recommandations et à un plan de mise en œuvre. Le suivi de ces recommandations a été effectué.

Évaluation du Programme régulier des travailleurs qualifiés

L'évaluation du Programme régulier des travailleurs qualifiés a permis d'évaluer la pertinence de la Grille de sélection comme outil permettant d'atteindre les objectifs du programme. Les effets de la grille en matière de sélection ont été examinés.

Diverses actions ont été réalisées à la suite des recommandations découlant du rapport. Entre autres, des mesures ont été prises dans le but de renforcer la promotion à l'étranger pour les profils en demande, afin de combler les besoins de main-d'œuvre liés au marché du travail. L'expertise du Ministère dans la connaissance des bassins de candidates et candidats à l'immigration pouvant répondre à ces besoins a aussi été développée.

Évaluation du Programme Valorisation jeunesse – volet Place à la relève

L'évaluation du Programme *Valorisation jeunesse* – volet *Place à la relève* visait quant à elle à examiner les résultats et les effets du programme après trois ans d'existence et à en déterminer les forces et les faiblesses. L'évaluation a mis en lumière les effets positifs du programme, notamment la possibilité pour les jeunes qui y participent de découvrir de nouvelles perspectives de travail. Des éléments permettant d'améliorer la mise en œuvre et le suivi du programme ont aussi pu être identifiés.

Un meilleur suivi auprès des employeurs et des jeunes pendant leur participation au programme a notamment été recommandé, afin de veiller au respect des engagements prescrits par le programme. Des actions ont été prises en ce sens. Ainsi, chaque employeur s'est vu affecter une conseillère ou un conseiller de l'organisme mandataire et a été rencontré. De plus, un suivi a été effectué auprès de la grande majorité des jeunes en emploi.

Des recommandations liées à l'importance d'offrir des emplois en concordance avec les intérêts des jeunes ont aussi été formulées. Des mesures ont donc été mises en œuvre afin de recruter un plus grand nombre d'employeurs, dans des secteurs très diversifiés.

Plan de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle

Le *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle* permet d'accroître et de systématiser la connaissance des attentes et de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère.

Le tableau suivant présente les évaluations de la satisfaction de la clientèle réalisées ou en cours en 2013-2014 (voir aussi p. 64).

SERVICE ÉVALUÉ	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Terminé
Validation d'une offre d'emploi temporaire – Programme des travailleurs étrangers temporaires	Terminé
Service de demandes de renseignements généraux par téléphone	Terminé
Service de demandes de renseignements généraux par courriel	Terminé
Séance *Premières démarches d'installation*	Rédaction du rapport final en cours

Un système de mesure en continu ou à intervalles réguliers de la satisfaction de la clientèle a été instauré en 2013-2014. Un plan d'action proposant des pistes d'amélioration pour chaque service évalué est dorénavant élaboré par le secteur responsable du service concerné et un suivi de ces plans d'action est effectué périodiquement.

Le *Cadre de référence pour mesurer la satisfaction de la clientèle* qui établit les règles et les principes à appliquer en matière de mesure de la satisfaction et qui précise les rôles et responsabilités des diverses instances concernées a également été adopté en mai 2013.

Le bilan de la réalisation du *Plan directeur des services à la clientèle* conclut qu'exception faite de l'objectif de remplacer le dossier « client » physique par un dossier électronique complet, les objectifs du Plan pour la période 2009-2013 ont été atteints, en totalité pour certains, en très grande partie, pour les autres.

Plan annuel d'audit interne et suivi des recommandations

Selon une planification approuvée par les autorités et recommandée par le comité d'audit, le Ministère réalise chaque année des audits pouvant porter sur les systèmes, les processus et les activités de l'organisation. Ces travaux visent à fournir une évaluation des systèmes de contrôle et de gestion des risques, de l'utilisation optimale des ressources et de la conformité aux lois, règlements, politiques et directives. Les résultats d'audit comprennent une série de recommandations qui donnent lieu à l'adoption d'un plan de mesures.

Deux fois par année, un suivi global de la mise en œuvre des mesures est réalisé auprès des unités concernées. Pour chaque suivi réalisé, un rapport est présenté au comité d'audit.

Plans de gestion des risques

L'organisation dispose d'un cadre de gestion intégrée des risques. Ce cadre prévoit l'examen des risques liés aux processus d'affaires ainsi que l'examen des risques majeurs du Ministère. Chaque exercice donne lieu à l'adoption d'un plan de gestion des risques. Un suivi de la mise en œuvre de ces plans est réalisé annuellement. En 2013-2014, 18 plans de gestion des risques de processus et le plan de gestion des risques majeurs ont fait l'objet d'un suivi auprès des unités concernées.

Parmi les risques majeurs identifiés par le Ministère, quatre risques ont donné lieu à la mise en œuvre de mesures d'atténuation particulièrement importantes en 2013-2014.

Incapacité à gérer les volumes de demandes d'immigration économique

Faute de moyens souples pour contrôler le dépôt de demandes d'immigration et de les anticiper, le Ministère a reçu, par les années passées, des volumes de demandes qui ont excédé, d'une part, sa capacité de traitement et, d'autre part, le niveau requis pour atteindre les objectifs d'admission. Ces volumes ont généré un inventaire important de dossiers qui a eu pour effet d'accroître considérablement les délais de traitement et de retarder l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise.

Afin de mieux réguler le dépôt des demandes d'immigration, une disposition a été introduite à la Loi sur l'immigration au Québec qui permet de fixer à l'avance le nombre maximal de nouvelles demandes pouvant être présentées. Cette disposition a été mise en application le 1er août 2013 pour fixer le nombre maximal de nouvelles demandes pour les sous-catégories de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes).

Que les stratégies et les outils d'immigration du Québec n'assurent pas le recrutement de candidates et candidats qui répondent aux besoins du Québec

En matière d'immigration économique, le Ministère doit en continu se donner les moyens de générer une immigration répondant aux besoins du Québec, et ce, tant sur les plans démographique et linguistique qu'en matière de main-d'œuvre qualifiée.

En 2013-2014, le Ministère a apporté des modifications à ses règles de gestion de la demande et à ses processus pour lui permettre de sélectionner des candidates et candidats dont les profils sont en meilleure adéquation avec les besoins du Québec :

- Traitement distinct et prioritaire des demandes présentées dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise ;
- Traitement prioritaire des demandes de candidates et candidats ayant une offre d'emploi validée et de celles de candidates et candidats obtenant des points au critère « Domaine de formation » dans le Programme régulier des travailleurs qualifiés ;
- Mise en ligne d'une liste des domaines de formation mise à jour, reflétant les besoins actualisés du marché du travail ;
- Modification de la pondération des points de la grille de sélection accordés aux candidates et candidats pour la maîtrise du français. La mise en place de ces mesures vise à contribuer à la vitalité du français et ainsi à favoriser une intégration plus rapide au marché du travail. L'évaluation des compétences à l'écrit pour le français et pour l'anglais a également été introduite.

Ces changements, entrés en vigueur le 1er août 2013, sont d'application immédiate, c'est-à-dire qu'ils sont applicables à l'ensemble des demandes en inventaire dont l'examen préliminaire n'a pas débuté, quelle que soit la date de leur dépôt.

Que les personnes immigrantes ne maîtrisent pas suffisamment le français pour contribuer pleinement à la vitalité du français

Pour atteindre ses objectifs en matière de francisation, le Ministère s'appuie sur une offre de service diversifiée qui comporte des cours à l'étranger et au Québec, des cours à temps complet, à temps partiel et en ligne. Cette offre de service permet aux personnes immigrantes, selon certains critères d'admissibilité, d'apprendre le français à leur rythme et à leur convenance. En 2013-2014, 27 797 personnes immigrantes ont bénéficié des cours de français offerts par le Ministère, tant à l'étranger qu'au Québec. D'autres services de francisation sont aussi offerts au Québec, notamment par les commissions scolaires et les écoles de langue des cégeps et des universités.

La sélection de candidates et candidats détenant déjà de bonnes connaissances en français permet également de contribuer à la vitalité de la langue française, en plus de faciliter leur intégration au marché du travail. Depuis le 1er août 2013, le Ministère exige que les candidates et candidats du Programme régulier des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires aient au moins une connaissance du français oral et écrit de niveau 7 de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*, pour leur attribuer des points pour la connaissance du français dans la grille de sélection. De même, les travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en emploi et les personnes diplômées du Québec qui veulent se prévaloir du Programme de l'expérience québécoise pour obtenir un Certificat de sélection du Québec doivent avoir atteint le niveau 7 en français oral pour satisfaire aux exigences linguistiques de ce programme. Les personnes qui ont atteint ce niveau sont des locutrices et locuteurs autonomes capables de comprendre et de gérer sans aide la plupart des situations de communication courantes, de comprendre l'essentiel de textes portant sur des sujets d'intérêt général et de rédiger de la correspondance d'affaires simple.

Ne pas dégager les bénéfices attendus du projet de transformation ministérielle

Dans le cadre de la transformation des services en cours, le Ministère s'est engagé à générer des bénéfices. Considérant l'ampleur, la complexité et le nombre de projets à réaliser au cours des cinq prochaines années, l'estimation, la détermination et la récupération des bénéfices de la transformation des services constituent un défi de taille. Ainsi, une série de mesures ont été mises en place en 2013-2014 pour renforcer la gouvernance de la transformation :

- Création, en juillet 2013, d'une nouvelle instance de gouvernance : le Conseil de direction de la transformation. Il est responsable de la planification, de l'organisation, de la direction, du suivi et du contrôle du portefeuille des projets de la transformation ;
- Adoption, en septembre 2013, d'un cadre méthodologique ministériel en gestion de portefeuille de projets. Ce cadre porte notamment sur la gestion de programme, la gestion financière, la gestion des bénéfices, la gestion des risques, la gestion de la capacité, la gestion des parties prenantes et la gestion du changement et des communications ;
- Mise à jour, en février 2014, du *Cadre de gouvernance de la transformation*. Inspiré des meilleures pratiques, ce nouvel outil vient notamment préciser les rôles et responsabilités des instances et des personnes qui œuvrent à la transformation ministérielle dont celles à l'égard de la récupération des bénéfices.

UNE ACTION SOUTENUE

En décembre 2013, le Ministère a reçu une cote de 100 % pour son application de la gestion axée sur les résultats pour l'année 2012-2013. L'indice d'application, mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor, sert de mesure annuelle globale pour rendre compte de l'évolution des pratiques liées au cycle de gestion dans l'administration gouvernementale (planification, reddition de comptes, évaluation de programme, audit interne et gestion des risques).

Le résultat de 100 % obtenu en 2012-2013 représente une grande amélioration pour le Ministère par rapport au résultat de 2011-2012 (87,5 %) et est aussi de beaucoup supérieur au résultat de l'ensemble des ministères et organismes (70,7 %).

Mis en place en juillet 2013, le Comité de soutien à la gouvernance a remplacé plusieurs comités qui avaient été créés au cours des dernières années. Ce comité a pour mandat de coordonner les travaux relatifs à la planification stratégique et aux plans d'action annuels qui en découlent. Il assure également la concertation ministérielle avec d'autres plans d'action qui portent sur l'amélioration des services et la satisfaction de la clientèle, l'évaluation de programme, la gestion des partenariats, les recherches et la gestion des risques majeurs.

INDICATEUR 6.2.2	Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats
CIBLE 2013-2014	Actions de mise en œuvre entreprises selon le Plan d'action
CIBLE 2015-2016	Premier bilan élaboré en 2015-2016
RÉSULTATS 2013-2014	Actions de mise en œuvre entreprises selon le Plan d'action 2013-2016

La cible 2013-2014 a été atteinte. Le Cadre de gestion des partenariats et le Plan d'action 2013-2016 de mise en œuvre du Cadre ont été approuvés, et un groupe de travail intersectoriel pour la mise en œuvre du Cadre a été formé. Le Plan prévoit divers mécanismes de diffusion du Cadre, notamment la création d'une nouvelle section intitulée Gestion des partenariats dans l'intranet ministériel et des présentations aux gestionnaires, au personnel responsable de la gestion des partenariats et aux regroupements de partenaires. De plus, le groupe de travail entreprendra des travaux pour créer un registre des partenariats.

La mise en œuvre du Cadre permettra d'outiller le Ministère dans la gestion de ses partenariats et de favoriser le partage d'informations intersectorielles et interministérielles ainsi que les échanges sur les enjeux relatifs aux partenariats.

OBJECTIF 6.3	Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes
INDICATEUR 6.3.1	Taux de mobilisation du personnel
CIBLE 2013-2014	Première administration de l'outil de mesure de mobilisation Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action ministériel
CIBLE 2015-2016	Deuxième mesure et présentation des résultats par rapport à la première mesure en 2013-2014
RÉSULTATS 2013-2014	Sondage sur la mobilisation du personnel réalisé Plan d'action élaboré et en cours de réalisation

Les cibles 2013-2014 ont été atteintes. La mobilisation du personnel demeure au cœur des préoccupations du Ministère. Pour connaître l'indice de mobilisation du personnel du Ministère, deux sondages ont été réalisés en novembre 2013 : un pour l'ensemble du personnel à l'exclusion des enseignantes et enseignants, l'autre pour le personnel enseignant afin de tenir compte de ses particularités. Les résultats ont été présentés à l'ensemble des gestionnaires en janvier et février 2014. Les gestionnaires se sont vus confier la responsabilité d'en faire la présentation à leurs équipes respectives.

Le taux de participation global du personnel non enseignant est de 72 % et son indice de mobilisation global est de 9 ; il se situe dans la zone de démarrage. Les 52 questions de l'outil de mesure étaient regroupées en 11 composantes et réparties en 4 zones distinctes afin de pouvoir les situer sur une échelle allant de −100 à 100. Voici où se situent ces composantes dans les zones d'évaluation :

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'INDICE DE MOBILISATION

URGENCE (indice < 0)	DÉMARRAGE (indice de 0 à 20)	ACCÉLÉRATION (indice de 21 à 40)	EXCELLENCE (indice > 40)
> Orientation stratégique > Compréhension du marché	> Alignement des objectifs > Engagement-client > Soutien > Collaboration > Sentiment de valeur > Confiance > Reconnaissance	> Autonomie	> Aisance de la relation-client

Source : Mesure de mobilisation réalisée par KPMG-SECOR, présentation des résultats globaux, MICC Personnel non enseignant, 13 décembre 2013

L'indice de mobilisation des enseignantes et enseignants a quant à lui été mesuré à l'aide du même questionnaire, une fois adapté à leur réalité. Le taux de participation du personnel enseignant est de 26 %. Ce faible taux ne permet toutefois pas une représentativité des résultats obtenus. À titre informatif seulement, l'indice de mobilisation global se situe à 4.

À la lumière des résultats obtenus, un plan d'action ministériel a été élaboré. Les actions prévues dans ce plan se divisent en deux grandes catégories. Les actions de la première catégorie visent à agir sur la compréhension des orientations stratégiques du Ministère, l'alignement des objectifs et la compréhension du marché. Ainsi, une tournée ministérielle du sous-ministre adjoint à l'Administration et à la Transformation était en cours au 31 mars 2014. Des tournées similaires effectuées par les sous-ministres adjoints des autres secteurs sont également prévues au cours de l'exercice 2014-2015. La deuxième catégorie prévoit des actions en matière de soutien et de reconnaissance du personnel dont, entre autres, la poursuite des ateliers de réflexion sur la carrière et des rencontres individuelles sur les possibilités de carrière au sein du Ministère et dans la fonction publique du québécoise.

L'évaluation du progrès de l'indice de mobilisation du Ministère sera effectuée dans le cadre de la deuxième mesure prévue en 2015-2016.

UNE ACTION SOUTENUE

En 2013-2014, le Groupe action relève (GAR), qui représente les employées et employés de 35 ans et moins du Ministère, a proposé diverses activités à ses membres, afin de répondre aux axes d'intervention fixés dans son plan d'action 2013-2015. Les cinq axes du GAR sont : les communications et le développement du groupe ; les relations externes ; l'intégration, le développement des compétences et la rétention des jeunes du Ministère ; la participation à la réflexion sur les enjeux ministériels ; la reddition de comptes.

Parmi les activités qui ont suscité le plus d'engouement, mentionnons la série de trois conférences midi sur la transformation du Ministère. Aussi, depuis janvier 2014, le GAR envoie à sa centaine de membres, une infolettre mensuelle afin de les tenir informés des actualités et des activités à venir.

En collaboration avec la haute direction, le GAR a sélectionné parmi ses membres deux jeunes fonctionnaires qui ont siégé pour une période d'un an à deux instances de gouvernance du Ministère, soit le Comité de soutien à la gouvernance et le Conseil de direction de la transformation. Leur participation aux processus de gouvernance ayant été fructueuse, l'expérience sera reconduite avec deux autres jeunes pour un nouveau mandat d'un an.

Le GAR participe également à des rencontres trimestrielles avec le sous-ministre et le secrétaire général afin de faire le point sur les activités réalisées et de discuter des problèmes vécus par les jeunes employées et employés du Ministère et des solutions pour y remédier. Ces rencontres, en plus de permettre au GAR d'avoir une meilleure visibilité au sein de l'organisation, favorisent la réalisation d'actions qui ont un impact positif sur l'environnement de travail des jeunes fonctionnaires.

ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

Francisation et intégration socioéconomique des personnes immigrantes

Depuis 2008-2009, le Ministère signe des ententes avec les autres ministères qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes pour encadrer le transfert des budgets comptabilisés dans la provision sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation qui figure dans les crédits du Ministère. En 2013-2014, le Ministère a signé des ententes avec quatre ministères : le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ; le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie ; le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* du rapport. Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Le tableau suivant présente les services financés pour la francisation offerte par les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels de 2011-2012 à 2013-2014.

SERVICES FINANCÉS	EFFECTIF RÉEL 2011-2012		EFFECTIF RÉEL 2012-2013		EFFECTIF RÉEL 2013-2014*	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	13 954 élèves (classes d'accueil)	48,3 % femmes 51,7 % hommes	12 309 élèves (classes d'accueil)	48,0 % femmes 52,0 % hommes	12 071 élèves (classes d'accueil)	48,0 % femmes 52,0 % hommes
	58 134 élèves (services et activités d'intégration)	50,5 % femmes 49,5 % hommes	57 303 élèves (services et activités d'intégration)	50,6 % femmes 49,4 % hommes	57 312 élèves (services et activités d'intégration)	50,0 % femmes 50,0 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	28 193 inscriptions	58,3 % femmes 41,7 % hommes	30 894 inscriptions	58,3 % femmes 41,7 % hommes	31 014 inscriptions	58,0 % femmes 42,0 % hommes
Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels	426 insc.,ptions**		615 inscriptions**		351 inscriptions***	

** Données préliminaires pour 2013-2014.*
*** Pour 2011-2012 et 2012-2013, les données comprennent l'ensemble des formations d'appoint offertes par les commissions scolaires et les cégeps.*
**** Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, formation offerte par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport en 2013-2014.*
Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science et de la Technologie[5]

Le tableau suivant présente les services financés pour les formations d'appoint, prescrites par les ordres professionnels dans le cadre de la première entente 2013-2014 conclue entre le Ministère et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science et de la Technologie, offertes au niveau collégial.

SERVICES FINANCÉS	EFFECTIF RÉEL 2013-2014*
Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels : Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, Ordre des inhalothérapeutes du Québec, Ordre des technologistes médicaux du Québec, Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	485 inscriptions

** Conformément au contenu des rapports sur l'utilisation de crédits transférés en vertu de l'entente, cette donnée correspond au nombre d'inscriptions au cours de l'année financière précédente.*
Source : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science.

5. Depuis avril 2014, le ministère porte le nom de ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations, de 2011-2012 à 2013-2014.

MESURES ET SERVICES FINANCÉS	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2011-2012	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2012-2013	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2013-2014
> Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé > Orientation professionnelle > Formation (y inclus la francisation) > Aide à la recherche active d'emploi > Préparation à l'emploi > Expériences en milieu de travail > Subventions salariales pour favoriser l'embauche > Supplément de retour au travail > Soutien au travail autonome > Information sur le marché du travail > Services de placement	33 412 participations 19 794 adultes distincts (49,3 % femmes) (50,7 % hommes)	36 443 participations 20 400 adultes distincts (50,2 % femmes) (49,8 % hommes)	35 131 participations 19 376 adultes distincts (50,8 % femmes) (49,2 % hommes)

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*
Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Données préliminaires en date du 22 mai 2014.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2011-2012 à 2013-2014.

SERVICES FINANCÉS	CLIENTÈLE 2011-2012	CLIENTÈLE 2012-2013	CLIENTÈLE 2013-2014
Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	6 269 personnes (services sociaux)	5 802 personnes (services sociaux)	4 117 personnes (services sociaux)
	846 personnes (services de santé)	912 personnes (services de santé)	1 191 personnes (services de santé)
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours)	752 personnes 18 834 nuitées	791 personnes 16 626 nuitées	347 personnes 8 108 nuitées
	420 familles	336 familles	228 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal	31 organismes communautaires	31 organismes communautaires	30 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 18 juin 2014.

La variation à la baisse du nombre de personnes jointes par certains services s'explique par la diminution importante du nombre de demandeuses et demandeurs d'asile au Québec, particulièrement depuis la mise en vigueur, le 28 juin 2012, de la Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada (projet de loi C-31) qui introduit des mesures particulières pour freiner les demandes provenant des ressortissantes et ressortissants des pays d'origine désignés.

OBJECTIF 7.1	Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale
INDICATEUR 7.1.1	Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées
CIBLE 2013	Rapport final de clôture du programme déposé et approuvé au 31 décembre 2013
RÉSULTATS 2013	Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées développé

La cible 2013 a été atteinte. La mise en place du *Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées* adopté en décembre 2013, s'est amorcée en janvier 2014. Il s'agit d'un continuum d'interventions qui vise à simplifier, accélérer et rendre plus efficace le parcours d'intégration des personnes immigrantes en éliminant les chevauchements et en assurant une meilleure continuité, complémentarité et synergie des interventions, dans le respect des missions de chaque ministère.

Les principaux résultats des travaux réalisés en 2013-2014 sont les suivants :

- Une stratégie de diffusion de l'information commune qui met l'accent sur l'importance d'amorcer les démarches depuis l'étranger ;
- Le partage des rôles et responsabilités entre les deux ministères, ce qui leur permet d'intervenir davantage dans l'offre de service destinée aux personnes immigrantes en fonction de leur mission propre ;
- Un cheminement optimal de la clientèle pour accélérer le parcours d'intégration qui, à la suite des services reçus en vue d'aider à l'intégration et la francisation, permet de diriger la clientèle vers une ressource externe d'Emploi-Québec spécialisée dans l'accompagnement des personnes immigrantes, favorisant ainsi une meilleure prise en compte de leurs besoins en employabilité ;
- Dans le cadre de ce cheminement, le positionnement de la session *Objectif Intégration* offerte par le Ministère comme préalable aux services et mesures d'Emploi-Québec ;
- Le développement d'une offre de services intégrés aux entreprises, afin de mieux les accompagner en matière de recrutement, d'embauche et d'intégration des personnes immigrantes et en matière de gestion de la diversité.

La mise en place de ce dispositif de services intégrés permettra aux personnes immigrantes nouvellement arrivées de mieux se préparer, de développer leur employabilité dans leur domaine de compétence et de réduire les délais d'intégration sur le marché du travail de l'emploi.

INDICATEUR 7.1.2	Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*
CIBLE 2013-2014	Implantation du Programme-cadre
RÉSULTATS 2013-2014	Implantation du Programme-cadre en cours

La cible 2013-2014 a été partiellement atteinte. L'implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* vise à s'assurer que l'offre de service gouvernementale soit adaptée, cohérente et intégrée, notamment en accroissant l'efficacité de l'offre de service gouvernementale en francisation.

Les partenaires et mandataires du Ministère ont été informés de l'implantation du Programme-cadre. Une formation complète est prévue à l'automne 2014. L'implantation sera terminée en 2014-2015. Le matériel pédagogique et les épreuves de fin de cours en élaboration ainsi que l'analyse des résultats de l'expérimentation du test de positionnement seront complétés à l'automne 2014.

INDICATEUR 7.1.3	Proportion des partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* (L'Échelle)
CIBLE 2013-2014	Toutes les commissions scolaires qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes adultes, les organismes gouvernementaux et les ministères qui sont concernés par la francisation des personnes immigrantes ont recours à l'Échelle.
CIBLE 2015-2016	100 % des partenaires
RÉSULTATS 2013-2014	Présentation de l'Échelle aux partenaires et transition en cours

La cible 2013-2014 a été partiellement atteinte. L'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes du Québec* utilisée au Ministère a été présentée aux partenaires. La transition est en cours dans les commissions scolaires qui offrent des cours de français.

UNE ACTION SOUTENUE

En 2013-2014, le Ministère a effectué la révision de l'ensemble des cours réguliers de l'offre de service en francisation. La révision des descriptifs des cours de français à temps complet et à temps partiel destinés à la clientèle immigrante scolarisée fait partie des travaux liés à la mise en œuvre de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* et du *Programme-cadre de français des personnes immigrantes adultes*. Les descriptifs sont accompagnés d'une présentation détaillée des éléments du Programme-cadre à enseigner dans chacun des cours.

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES* À LA CLIENTÈLE

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à compter de la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux services d'intégration. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

SERVICES GÉNÉRAUX

Service
Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle

Engagements

- Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes
- Répondre à un courriel dans un délai de 5 jours ouvrables

Note : Les directions régionales répondent aussi aux courriels de demande de renseignements qui leur sont adressés dans un délai de 5 jours.

RÉSULTATS

		2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagements et délais		**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Téléphonie	3 minutes	252 957	72,9 % (cible 80 %)	250 710	77,0 % (cible 80 %)	309 349	80,5 % (cible 80 %)
Courriel	5 jours	15 314	83,4 % (cible 80 %)	21 702	96,6 % (cible 80 %)	33 423	97,4 % (cible 80 %)

Téléphonie

La réponse téléphonique est assurée par les préposées et préposés aux renseignements du Centre de contacts clientèle qui regroupe des membres du personnel du Service des renseignements généraux et des directions régionales (Direction régionale de l'île de Montréal et directions régionales de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec). Le service téléphonique est assuré les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30 et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30. Les directions régionales participent à la réponse téléphonique du Centre de contacts clientèle en fonction de la disponibilité du personnel.

La cible pour l'année 2013-2014, fixée à 80 %, a été atteinte. Le résultat a augmenté de 3,5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente pour se situer à 80,5 %. Le nombre d'appels traités en 2013-2014 a augmenté de 23,4 % comparativement à 2012-2013.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2011-2012 À 2013-2014

Des capsules d'information automatisées sont accessibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français, en anglais et en espagnol. La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration ou l'intégration des personnes nouvellement arrivées. Les appels effectués en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système automatisé.

NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Réponses	56 404	45 855	57 220

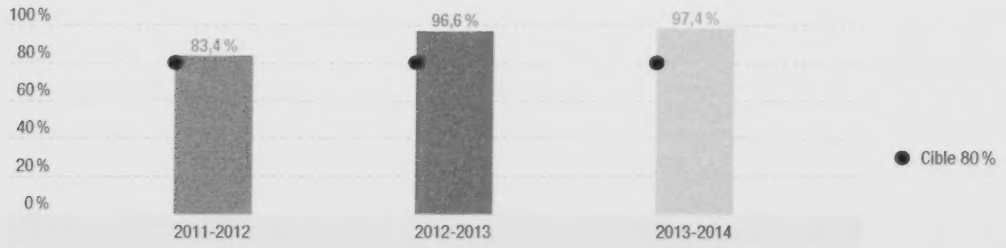
Le nombre de réponses par le système automatisé a connu une hausse de 24,8 % par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation se situe durant la période la plus occupée de l'année pour la réponse téléphonique, soit du mois d'avril au mois d'août. Certains appels qui n'ont pu être pris en charge par le personnel préposé au service téléphonique ont été transférés directement au système automatisé, ce qui peut expliquer cette augmentation.

Courriel

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés du Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux. Les demandes relatives à l'établissement en région sont traitées par le personnel des directions régionales concernées mais à partir de la même adresse courriel.

La cible 2013-2014, fixée à 80 %, a été dépassée de 17,4 points de pourcentage. Le Ministère a répondu à 11 721 courriels de plus, ce qui représente une hausse de 54 % par rapport à 2012-2013. L'augmentation du nombre de courriels à traiter par le Centre de contacts clientèle s'explique en partie par le transfert, depuis le 1er mai 2013, des demandes de renseignements généraux en provenance des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger, à l'exception de celui de Hong Kong pour les gens d'affaires et de celui de Mexico pour les demandes de renseignements de toute nature.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014



Des sondages ont été menés en 2013-2014 auprès de la clientèle pour connaître son degré de satisfaction à l'égard du service de renseignements généraux par téléphone et par courriel. Les résultats globaux de ces sondages se trouvent à la p. 64.

Service
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

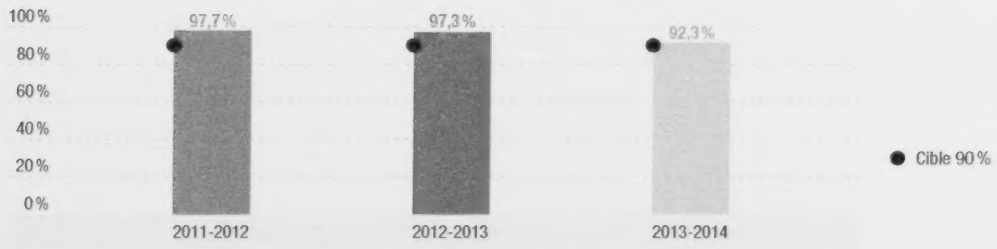
Engagements

- Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute requête acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Traiter toute requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagements et délais	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Requêtes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Accusé de réception en 2 jours	742	99,7 % (cible 90 %)	1 010	99,2 % (cible 90 %)	1 528	98,2 % (cible 90 %)
Traitement d'une requête en 10 jours	742	97,7 % (cible 90 %)	1 010	97,3 % (cible 90 %)	1 528	92,3 % (cible 90 %)

PROPORTION DES REQUÊTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS, 2011-2012 À 2013-2014



La cible 2013-2014, fixée à 90 %, a été dépassée tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2011-2012 À 2013-2014

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre	422	594	933
Délai moyen	6,16	6,13	6,77

Motifs d'insatisfaction

En 2013-2014, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a jugé recevables 933 plaintes, comparativement à 594 en 2012-2013 et 422 en 2011-2012. Au total, 17,8 % de ces plaintes, soit 166, ont été jugées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 25,8 % en 2012-2013 et 29,1 % en 2011-2012. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, notamment au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle* ainsi qu'au regard des lois, des règlements et des procédures en vigueur.

En 2013-2014, les principaux motifs de plaintes fondées sont la qualité du traitement (40,4 %), les délais de traitement (25,9 %) et l'erreur administrative (19,9 %). Dans les cas où une plainte a été jugée fondée à cause d'une erreur ou d'une omission, les correctifs nécessaires ont été apportés dans les meilleurs délais par les unités administratives concernées.

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON

Motif	2011-2012	Motif	2012-2013	Motif	2013-2014
Délais de traitement	165 (39,1 %)	Délais de traitement	273 (46,0 %)	Délais de traitement	428 (45,9 %)
Qualité du suivi des dossiers	59 (14,0 %)	Qualité du traitement	149 (25,1 %)	Qualité du traitement	323 (34,6 %)
Qualité de l'information	73 (17,3 %)	Qualité du suivi des dossiers	77 (13,0 %)	Qualité du suivi des dossiers	52 (5,6 %)
TOTAL	**297/422 (70,4 %)**	**TOTAL**	**499/594 (84,0 %)**	**TOTAL**	**803/933 (86,1 %)**

Le Ministère a entrepris de se doter d'un système d'immigration plus moderne et plus performant. Afin de réaliser cette transformation, il a revu sa prestation de services et ses processus de travail.

Ainsi, pour réduire le délai de traitement des demandes d'immigration présentées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés, le Ministère exige maintenant plus de documents, dès le dépôt d'une demande, afin qu'au moment de l'analyse du dossier, celui-ci soit plus complet et que la sélection puisse se faire davantage sur dossier. Pour assurer une uniformité et une équité de traitement, le Ministère a établi des règles structurantes de conformité documentaire que la clientèle immigrante doit respecter sous peine de voir sa demande retournée. Cette façon plus rigoureuse de procéder a fait en sorte que plusieurs candidates et candidats se sont vu retourner leur demande d'immigration, ce qui a suscité des questions et parfois de l'insatisfaction formulées auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dans le but d'éviter de telles situations et de rassurer la clientèle quant au suivi accordé aux dossiers, plusieurs des recommandations du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année ont porté sur la diffusion d'une information plus précise, plus complète et plus ciblée, notamment en ce qui a trait aux délais de traitement, aux exigences documentaires et aux conséquences relatives au défaut de le faire.

En soutenant le travail du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et en lui accordant une place privilégiée au sein de l'organisation, le Ministère signale à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles représentent une source d'information pour améliorer les services de façon continue.

IMMIGRATION

Service
Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande de Certificat de sélection du Québec et invitant à consulter le site Internet pour connaître le délai de traitement qui a cours (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)

RÉSULTATS

Cet engagement est suspendu depuis 2012-2013 en raison notamment des changements que le Ministère a apportés aux règles de réception des demandes de Certificat de sélection du Québec. Le Ministère a informé la clientèle de la suspension de cet engagement, pour une durée indéterminée, par un avis diffusé dans son site Internet.

Le site Internet du Ministère avise la clientèle que le délai pour la réception de la lettre confirmant l'ouverture d'un dossier varie entre 4 et 7 mois.

Service
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande en 20 jours	2 650	74,1 % (cible 95 %)	3 346	84 % (cible 95 %)	4 713	86,4 % (cible 95 %)

DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES EN 20 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014

La cible 2013-2014, fixée à 95 %, n'a pas été atteinte. Le nombre de dossiers reçus dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise en 2013-2014 a augmenté de 43 % par rapport à 2012-2013, ce qui a eu pour conséquence de ralentir légèrement le traitement des demandes. Malgré cette hausse importante, le taux de décisions rendues dans le délai a augmenté de 2,4 points de pourcentage pour se situer à 86,4 % comparativement à 2012-2013 (84 %). Cette amélioration des délais de traitement est principalement attribuable aux mesures mises en place pour favoriser la polyvalence et la mobilité du personnel affecté au traitement des demandes en fonction des besoins.

Service
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

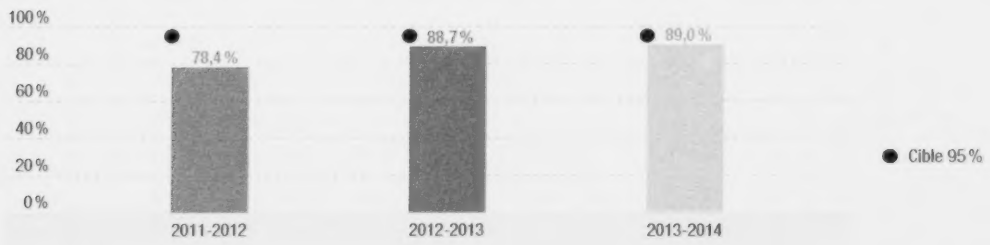
Engagement

Traiter une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) en 20 jours	31 218	78,4 % (cible 95 %)	34 675	88,7 % (cible 95 %)	34 840	89,0 % (cible 95 %)

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DEMANDES TRAITÉES EN 20 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014



La cible 2013-2014, fixée à 95 %, n'a pas été atteinte. Le volume des demandes traitées en 2013-2014 (34 840) a été du même ordre qu'en 2012-2013 (34 675). Le taux de réponse dans le délai progresse néanmoins de quelques points de pourcentage depuis 2011.

Service
Demande d'engagement de parrainage familial

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 25 jours suivant la réception de la demande[6]

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013			2013-2014	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Engagement et délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande en 20 jours	10 044	94,6 % (cible 95 %)	11 834	72,4 % (cible 95 %)	Décision sur une demande en 25 jours	11 791	93,0 % (cible 95 %)

PARRAINAGE FAMILIAL : DÉCISION À LA SUITE D'UNE DEMANDE EN 20 JOURS, 2011-2012 ET 2012-2013 ET EN 25 JOURS EN 2013-2014

Le résultat (93 %) n'est pas loin de la cible fixée à 95 % et il est en nette amélioration par rapport à celui de 2012-2013. Quant au nombre des décisions rendues en 2013-2014 (11 791), il est similaire à celui de 2012-2013 (11 834).

6. En 2011-2012 et 2012-2013, l'engagement était de 20 jours.

Service
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier en 15 jours	20 540	89,3 % (cible 85 %)	21 373	86,8 % (cible 85 %)	19 652	93,4 % (cible 85 %)

ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC: ENVOI D'UNE LETTRE DE CONFIRMATION D'OUVERTURE DU DOSSIER EN 15 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014

La cible 2013-2014, fixée à 85 %, a été dépassée. Au 31 mars 2014, un total de 19 652 lettres de confirmation avaient été envoyées et le délai prescrit avait été respecté dans 93,4 % des cas, ce qui représente 8,4 points de pourcentage au-dessus de la cible.

Le Ministère a misé sur la polyvalence et la mobilité du personnel en fonction des besoins et des priorités pour l'ouverture des demandes, notamment les engagements pris en vertu de la *Déclaration de services à la clientèle*.

Un plan d'action a été mis en place par le Ministère afin de réduire les délais de traitement des demandes d'évaluation comparative. L'objectif à terme est d'émettre une évaluation comparative dans un délai de 35 jours ouvrables.

Des améliorations ont été apportées à ce service à la suite des résultats d'un sondage de satisfaction mené auprès de la clientèle (voir p. 64).

INTÉGRATION

Service
Rencontre individuelle ou séance de groupe *Premières démarches d'installation*

Engagement

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013**		2013-2014**	
Engagement et délai*	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**
Rendez-vous offerts en 5 jours	17 830	87,8 % (cible 85 %)	11 946	90,8 % (cible 85 %)	9 770	92,4% (cible 85 %)

* *La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

** *Pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014, seules les séances de groupe sont prévues dans la* Déclaration de services à la clientèle.

RENCONTRE INDIVIDUELLE OU SÉANCE DE GROUPE *PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014

La cible 2013-2014, fixée à 85 %, a été dépassée de 7,4 points de pourcentage. En 2013-2014, le Ministère a offert 9 770 rendez-vous pour la séance de groupe *Premières démarches d'installation*. De ce nombre, 92,4 % des rendez-vous ont été proposés dans le délai prévu de 5 jours.

Service
Session *Objectif Intégration*

Engagement

Offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**
Rendez-vous offerts en 15 jours	10 979	99,0 % (cible 85 %)	10 739	99,2 % (cible 85 %)	9 259	98,2 % (cible 85 %)

La session *Objectif Intégration* propose un contenu renouvelé et mis à jour de façon à former un continuum de services avec le guide *Apprendre le Québec*, la séance *Premières démarches d'installation* et le plan d'action personnalisé qui occupe le cœur de la session. L'harmonisation de tous ces outils fait partie des projets mis en place par le Ministère pour disposer d'une offre cohérente en matière de services d'intégration et pour simplifier les démarches d'intégration des personnes immigrantes.

La cible 2013-2014, fixée à 85 %, a été dépassée de 13,2 points de pourcentage. En 2013-2014, le Ministère a offert 9 259 rendez-vous pour la session *Objectif Intégration*. De ce nombre, la quasi-totalité, soit 98,2 %, a été proposée dans le délai prévu de 15 jours.

FRANCISATION

Service
Cours de français à temps complet

Engagement

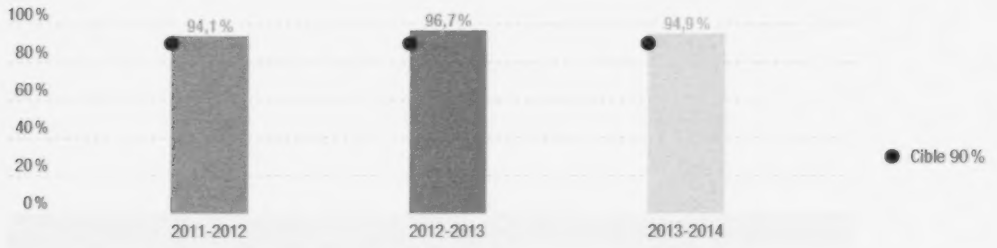
Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet en 20 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**
Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet)	13 607	94,1 % (cible 90 %)	13 157	96,7 % (cible 90 %)	12 482	94,9 % (cible 90 %)

** Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis est envoyé ou remis à la personne confirmant son admissibilité au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014



La cible 2013-2014, fixée à 90 %, a été dépassée de 4,9 points de pourcentage. En 2013-2014, 94,9 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été obtenus en 20 jours ou moins après la réception de la demande.

Utilisée dans 58,9 % des cas en 2013-2014, l'admission en ligne des candidates et candidats en francisation a contribué à l'obtention d'un avis d'admissibilité dans les 20 jours suivant le dépôt des demandes.

Engagement

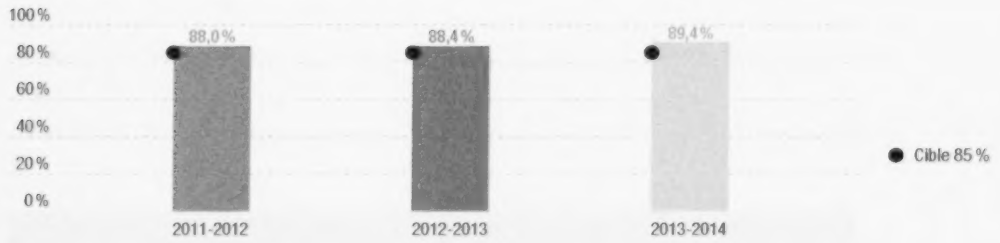
Faire en sorte que les personnes, qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet, commencent leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité

RÉSULTATS

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Engagement et délai*	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**
Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans le délai de 65 jours	8 037	88,0 % (cible 85 %)	7 926	88,4 % (cible 85 %)	6 938	89,4 % (cible 85 %)
Nombre moyen de jours		37 jours		37 jours		36 jours

* *Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR LA PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2011-2012 À 2013-2014



La cible 2013-2014, fixée à 85 %, a été dépassée de 4,4 points de pourcentage. Au total, 89,4 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ou moins. L'offre diversifiée de cours de français dans toutes les régions du Québec a permis à près de 90 % des personnes immigrantes de commencer leurs cours en moins de 65 jours à la suite de la confirmation de leur admissibilité. En outre, le délai d'attente moyen en 2013-2014 a été de 36 jours.

MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à améliorer ses services en continu, notamment en consultant la clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* et du *Plan de mesure de la satisfaction 2013-2016* permettent de répondre à cet engagement (voir l'indicateur 6.2.1).

Le tableau suivant dresse un portrait des principaux résultats des sondages dont les rapports ont été terminés en 2013-2014.

SERVICE	SATISFACTION GLOBALE[7]		PRINCIPAUX RÉSULTATS
	Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	**Moyenne**	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	48 %	6,84	L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* obtient une note moyenne de satisfaction globale peu élevée (6,84/10). Les éléments les moins satisfaisants pour les personnes répondantes concernent la tarification, le résultat de la comparaison des études, la réponse obtenue à la suite d'un commentaire ou d'une interrogation, les délais de traitement et l'information diffusée dans le site Internet. Au total, 39 % des personnes répondantes ont affirmé avoir fait une demande d'évaluation comparative seulement dans l'éventualité où ce document serait exigé. Pour améliorer ces résultats, un plan d'action qui repose sur quatre axes d'intervention a été mis en place. Ces axes sont : réduire les délais de traitement ; améliorer la qualité de l'information ; prioriser les développements technologiques ; développer des partenariats.

7. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».

SERVICE	SATISFACTION GLOBALE[7]		PRINCIPAUX RÉSULTATS
	Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	**Moyenne**	
Validation d'une offre d'emploi temporaire Programme des travailleurs étrangers temporaires	28 %	5,94	La validation d'une offre d'emploi temporaire dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires obtient une note moyenne de satisfaction globale basse (5,94/10). Parmi l'ensemble des aspects évalués dans le cadre du sondage, ceux qui obtiennent les notes de satisfaction les plus élevées ont trait à la perception de la lettre d'acceptation et aux communications avec le Ministère, notamment la courtoisie du personnel. À l'autre bout de l'échelle, les éléments considérés par les personnes sondées comme étant les moins satisfaisants sont ceux relatifs à la clarté de la lettre de refus, aux modes de paiement et à la facilité de la marche à suivre pour déposer une demande. Les résultats obtenus dans le cadre du sondage doivent être interprétés avec prudence puisque peu de questionnaires ont été remplis, le sondage ayant été suspendu en raison du ralentissement du traitement des demandes de la part du gouvernement fédéral. Le plan d'action mis en place pour améliorer ce service dépend d'ailleurs en grande partie des changements qui seront apportés par le gouvernement du Canada. Ce plan repose principalement sur l'amélioration du processus de dépôt des demandes, la révision de la clarté de l'information fournie dans le site Internet ministériel afin de la rendre plus claire, l'amélioration de la qualité de l'information transmise à la clientèle par le Service de renseignements généraux et la clarification des lettres de refus et d'acceptation.
Service de demandes de renseignements généraux par téléphone	76 %	8,36	La satisfaction globale à l'égard du service de demandes de renseignements généraux par téléphone est élevée (note moyenne de 8,36/10). Les éléments les plus appréciés par les personnes ayant participé au sondage sont les capsules d'information automatisées, l'utilité de ce service, la courtoisie et l'écoute du personnel ainsi que la clarté du vocabulaire utilisé par le personnel. En revanche, les personnes insatisfaites du service ont indiqué que les réponses données par le personnel étaient trop générales. Les recommandations pour améliorer ce service portent notamment sur l'amélioration de la formation du personnel, tant par rapport aux connaissances qu'à l'attitude à avoir dans un contexte de service à la clientèle. À la suite de ces résultats, le Centre de contacts clientèle a élaboré un plan d'action qui repose sur trois axes principaux : l'instauration d'un système efficace de transmission de l'information au Centre de contacts clientèle, la mise en place de sessions de rétroaction et d'accompagnement et des ateliers afin d'améliorer les connaissances et les habiletés des préposées et préposés en matière de service à la clientèle.
Service de demandes de renseignements généraux par courriel	55 %	6,99	La satisfaction globale à l'égard du service de demandes de renseignements généraux par courriel est peu élevée (note moyenne de 6,99/10). Le formulaire de demande de renseignements est jugé comme étant facile à remplir et le service est considéré de manière générale comme étant utile. Toutefois, plusieurs personnes répondantes ont rapporté une différence entre la langue dans laquelle la demande était formulée lorsque celle-ci était en anglais et la langue dans laquelle elles ont reçu leur réponse (en français). De même, la qualité et la pertinence des renseignements transmis dans les réponses ont été critiquées. Les personnes sondées ont suggéré qu'il serait approprié d'offrir des réponses plus personnalisées, qui contiennent plus de détails et de précisions. Le plan d'action élaboré par le Centre de contacts clientèle repose essentiellement sur l'amélioration du formulaire de demande de renseignements du site Internet et des réponses types qui sont transmises à la clientèle. Ainsi, l'ensemble des programmes d'immigration seront ajoutés au formulaire et le texte traitant de la protection des renseignements personnels sera mis plus en évidence. La qualité des réponses types sera optimisée et les réponses types en français contiendront une phrase en anglais pour indiquer que la traduction anglaise de la lettre est en pièce jointe. De plus, la mise en place de la Demande de certificat de sélection en ligne prévue en 2014-2015 permettra à la clientèle de suivre la progression du traitement des demandes et d'obtenir de l'information personnalisée dans un mode plus sécuritaire que celui offert par l'échange de courriels.

7. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015

Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un cadre de gestion pour tous les ministères, organismes et entreprises de l'État afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de durabilité, tant sur les plans social et économique qu'environnemental.

Dans sa volonté de renforcer sa contribution en cette matière, le Ministère a élaboré son plan d'action pour la période 2013-2015. Ce deuxième plan d'action en matière de développement durable expose les objectifs ministériels ainsi que les actions que le Ministère s'engage à réaliser pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec, dont la mise en œuvre est prolongée jusqu'en 2015.

Les résultats de l'exercice 2013-2014 sont présentés à l'Annexe 3.

STRATÉGIE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2011-2016

En novembre 2010, la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016 a été rendue publique. La Loi qui en découle introduit des mesures visant à renforcer l'efficience et la cohérence des actions gouvernementales en matière d'occupation et de vitalité des territoires et à assurer l'imputabilité de l'Administration par des moyens de planification, de suivi et de reddition de comptes.

Les réalisations du Ministère en 2013-2014, liées à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, sont présentées à l'Annexe 4.

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN CONTEXTE D'IMMIGRATION ET DE DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée au cours de la dernière décennie. Durant cette période, la proportion de femmes immigrantes en emploi a progressé et s'est fixée, en 2013, à 60,7 %[8]. Si ce résultat représente une amélioration par rapport aux taux observés auparavant, une dizaine de points de pourcentage de moins continue cependant à séparer les taux observés chez les femmes immigrantes de ceux observés chez les hommes immigrants. Le taux de chômage a également oscillé au cours de cette période ; il s'est fixé à 12,8 % en 2013, comparativement à 13,8 % en 2006. Ce taux demeure toutefois nettement supérieur à celui enregistré chez les hommes immigrants (11,2 % en 2013). Les indicateurs montrent également une participation moins significative des femmes immigrantes au marché du travail par rapport à l'ensemble des femmes de la population québécoise. La situation des femmes immigrantes sur le marché du travail demeure donc fragile.

Le Ministère reconnaît que certaines femmes immigrantes vivent dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont destinés.

Intégration

En 2013-2014, le Ministère a financé 97 organismes qui offrent des services de soutien à l'installation et à l'intégration, pour des sommes totalisant 12 446 M$.

Certains de ces organismes ont une approche plus spécifique à l'égard des femmes. Ils font du dépistage des problématiques de violence, donnent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, de l'aiguillage vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'agit des organismes suivants :

Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	90 410 $
Centre communautaire des femmes sud-asiatiques	153 540 $
Centre des femmes de Montréal	305 040 $
Collectif des femmes immigrantes du Québec	183 247 $
Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI)	319 110 $
TOTAL	**1 051 347 $**

8. Il s'agit du taux d'emploi des femmes immigrantes de 15 à 64 ans. Source : Enquête sur la population active.

Le Ministère a également financé 11 organismes pour qu'ils offrent la session *Objectif Intégration* conçue notamment pour sensibiliser les personnes immigrantes aux valeurs communes de la société québécoise, en particulier l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, 10 370 personnes ont assisté à la session, dont 5 602 femmes.

Depuis 2012-2013, les organismes qui donnent la session *Objectif Intégration* ont aussi l'obligation, dans le cadre de l'entente qu'ils ont signée avec le Ministère, de faire connaître aux personnes immigrantes le guide du Secrétariat à la condition féminine *À parts égales, à part entière*. Un exemplaire du guide doit être remis à chaque participante et participant.

Le Programme *Mobilisation-Diversité* vise à accroître la prise en compte de la diversité ethnoculturelle par l'ensemble des acteurs de la société et à favoriser la concertation afin de renforcer la convergence et la complémentarité des actions du Ministère et de ses partenaires.

Dans le cadre de ce programme, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec ont reçu, en 2013-2014, chacun 50 000 $. Leurs projets visaient à recueillir de l'information pour acquérir une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des réalités et des besoins des femmes immigrantes victimes de violence conjugale. Grâce à ces projets qui s'inscrivent dans le cadre de la mesure 44 du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*, les organismes sont en mesure d'adapter davantage leurs services pour répondre adéquatement aux besoins de ces femmes.

De même, les ententes spécifiques conclues avec les conférences régionales des élus, dont certaines prévoient des actions visant à répondre spécifiquement aux besoins des femmes immigrantes, exigent la réalisation d'une analyse différenciée selon les sexes et une prise en compte des réalités et des besoins différenciés des femmes et des hommes en privilégiant des solutions adaptées. En 2013-2014, cinq nouvelles ententes ont été signées.

Dans le cadre de l'entente entre le Ministère et la Ville de Montréal, six projets ciblant particulièrement les femmes ont reçu un appui financier global de 220 000 $. Ces projets visaient à briser l'isolement des femmes, à aider celles-ci à se bâtir un réseau, à favoriser leur pleine participation et à mieux connaître la société québécoise et les ressources offertes dans les milieux.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre diverses actions pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français et d'avoir une meilleure maîtrise de la langue française. Ces actions avaient notamment pour objectifs de :

- Répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans divers domaines professionnels ;
- Joindre les femmes immigrantes ou celles issues de l'immigration qui vivent isolées.

En 2013-2014, les femmes représentaient :

- 63,1 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps complet ;
- 64 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps partiel ;
- 52,8 % des personnes inscrites aux cours de français en ligne de niveaux intermédiaire et avancé, ainsi que dans les modules en autoformation ;
- 64,6 % des élèves inscrits à des cours à temps complet ayant reçu des allocations de participation hebdomadaires ;
- 83,9 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde.

Les cours de français élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir de nombreuses femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2013-2014, les femmes représentaient 69,6 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours suivants :

- Les cours pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé ont permis de joindre 298 femmes, soit 76,4 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées a permis de joindre 18 femmes, soit 32,1 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires a permis de joindre 83 femmes, soit 65,4 % des personnes inscrites.

Des cours de français à temps partiel sont aussi offerts aux personnes immigrantes qui participent au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à briser leur isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2013-2014, 349 femmes ont participé aux cours (96,7 %).

Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère a élaboré un nouveau plan d'action dont l'objectif est de favoriser une utilisation régulière de l'analyse différenciée selon les sexes.

Par ses actions, le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015* ;
- Le *Plan d'action 2011-2015 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

Enfin, pour la cinquième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

ÉTHIQUE

Le Ministère entreprend chaque année des démarches visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et, de manière plus générale, à son rôle d'agent public.

Certaines des mesures réalisées dans le cadre de cette démarche ont contribué à la mise en place d'une infrastructure qui favorise le développement d'une culture éthique vivante et durable. Le Ministère exige du personnel une conduite empreinte d'éthique pour garantir la primauté de l'intérêt public et maintenir la confiance de la société envers la gouvernance et les institutions publiques.

Les principales réalisations ministérielles en matière d'éthique au cours de l'exercice 2013-2014 sont les suivantes :

- Adoption du *Plan directeur 2014-2017 en matière d'éthique* qui détermine les grandes orientations pour les trois prochaines années. Il prévoit la mise en place de mesures articulées autour de trois axes d'intervention – la gouvernance des activités ministérielles en matière d'éthique ; la communication, la sensibilisation et la diffusion d'outils ; le développement des compétences et la bonification du cadre normatif ;
- Adoption du *Plan d'action 2014-2015 en matière d'éthique* qui a pour objectif de mettre en œuvre les mesures inscrites au Plan directeur et les activités afférentes pour l'année de référence ;
- Poursuite des activités du réseau ministériel de répondantes et répondants en éthique et formation des répondantes et répondants en éthique. Afin de bien conseiller le personnel du Ministère et de favoriser le développement d'une culture éthique efficiente, une formation en éthique est offerte à toute nouvelle personne répondante associée désignée ;
- Présentation sur l'éthique lors des journées d'accueil du nouveau personnel. Cette présentation permet de faire connaître au nouveau personnel les valeurs organisationnelles de même que les outils mis à sa disposition pour le guider en matière d'éthique et de déontologie ;
- Rencontres annuelles portant sur l'éthique. Chaque gestionnaire a la responsabilité de tenir avec son équipe, au moins une fois par année, une réunion sur l'éthique. Le thème retenu pour l'exercice en 2013-2014 a été *L'utilisation des médias sociaux* ;
- Mise à jour de la section sur l'éthique dans l'intranet ministériel et promotion du cadre normatif et des outils mis à la disposition du personnel.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

En 2013, les membres du comité permanent responsable de la politique linguistique au sein du Ministère ont terminé les travaux de révision de la politique linguistique institutionnelle entrepris en 2012. La politique a ensuite été soumise à l'Office québécois de la langue française pour analyse puis elle a été présentée au Bureau des sous-ministres. Le sous-ministre a approuvé la politique le 22 juillet 2013.

La politique linguistique présente le cadre général des orientations du Ministère par rapport à tout ce qui concerne l'utilisation et la promotion de la langue française. Elle fait notamment état des rôles et responsabilités des membres du personnel au regard de l'usage du français dans les communications, orales et écrites, avec des personnes physiques, des personnes morales, des entreprises établies au Québec ou à l'extérieur du Québec. La politique établit également les balises quant à l'affichage et la signalisation, la langue de travail, la connaissance du français et la qualité du français. Elle respecte les grands principes de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Aussi, le *Cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle* et le *Cadre de gestion des partenariats*, mis en place par le Ministère, prévoient des modalités d'application des principes de la politique linguistique.

Des mesures ont été prises afin de faire connaître la nouvelle politique au personnel du Ministère. Un aide-mémoire a été conçu pour expliquer les principaux éléments contenus dans la politique ; l'outil a été mis à la disposition du personnel et a été versé dans le site intranet ministériel. Un article annonçant la mise en ligne de la politique a aussi été diffusé dans les *Actualités* de l'intranet.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique gouvernementale. Ainsi, le message d'accueil du Centre de contacts clientèle est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de cette personne.

Au Québec, le personnel du Ministère s'adresse tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a reçu et traité 546 demandes d'accès dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Parmi ces demandes, 503 ont été jugées recevables en vertu de la Loi et 43 ont été identifiées comme étant des demandes d'information et ont été transférées aux services concernés pour suivi et traitement approprié.

DEMANDES D'ACCÈS SELON LE TYPE D'INFORMATION RECHERCHÉE, 2013-2014

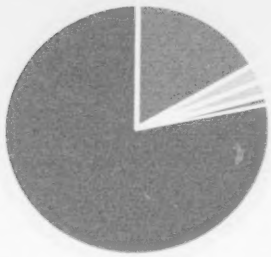
Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Pour l'essentiel, les demandes visent l'accès aux renseignements personnels (409, soit 74,9 %) et l'accès aux documents détenus par le Ministère (91, soit 16,7 %), alors qu'il n'y a eu que trois demandes portant sur la rectification des renseignements personnels.

Les demandes d'accès jugées recevables, soit 503 demandes, proviennent principalement d'avocates ou avocats (43,7 %), de consultantes ou consultants en immigration (34 %), de personnes visées par le sujet (7,1 %), de particuliers (4 %), de journalistes (3,6 %) et d'autres sources (7,6 %).

Comme par les années passées, les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés. En effet, 78,1 % des demandes jugées recevables ont été satisfaites en totalité, 16,7 % l'ont été en partie, 2,2 % ont été refusées et 2 % ont été retirées en raison de désistement. Enfin, une demande a été transférée à un autre organisme et quatre autres ont été annulées pour des motifs d'absence de suivi de la part du requérant (0,8 %).

DÉCISIONS RENDUES, 2013-2014



- Demandes acceptées (78,1 %)
- Demandes partiellement acceptées (16,7 %)
- Demandes refusées (2,2 %)
- Demandes retirées (2,0 %)
- Demandes annulées (0,8 %)
- Demande transférée (0,2 %)

Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Les principaux motifs invoqués justifiant que certaines demandes aient été refusées totalement ou partiellement font référence au caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53 et 54 de la Loi), aux frais relatifs au coût de transcription des renseignements (article 85), aux renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40), aux renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28 et 29), à des documents comportant des notes personnelles, esquisses, ébauches, brouillons ou notes préparatoires (article 9), aux renseignements ayant des incidences sur l'économie (articles 21 à 27) ou à des demandes qui relèvent de la compétence d'un autre organisme (article 48).

Une décision a fait l'objet d'une demande de recours en révision auprès de la Commission d'accès à l'information durant cette période. Aucune demande d'accès n'a requis la mise en place de mesures d'accommodement raisonnable pour des raisons de handicap.

Délai de traitement des demandes d'accès

En vertu de la Loi, les demandes d'accès à un document ou à un renseignement personnel, de même que les demandes de rectification, doivent être traitées dans un délai de 20 jours ouvrables, avec la possibilité d'une prolongation de 10 jours. Toutefois, lorsque la demande d'accès porte sur des renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux de nature confidentielle fournis par un tiers et détenus par le Ministère, ce délai peut être prorogé.

Pour l'exercice 2013-2014, le délai de traitement des demandes d'accès se répartit comme suit :

	1 À 20 JOURS	21 À 30 JOURS	30 JOURS ET PLUS
Nombre de demandes	449	54	0

La majorité des décisions, soit 89,3 %, ont été rendues dans un délai de moins de 20 jours ouvrables et 10,7 % l'ont été dans un délai de 21 à 30 jours.

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

En conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère présente, dans son site Internet, une section sur l'accès à l'information. Y sont versés divers documents mis à la disposition de la population, notamment de l'information sur le Ministère et les services offerts, de l'information sur les programmes, des formulaires, le *Registre québécois des consultants en immigration*, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre de communication de renseignements personnels, des documents liés à la prise de décision, des études et rapports de recherche ou de statistiques d'intérêt pour le public, des engagements financiers et des contrats.

Sensibilisation à la protection des renseignements personnels

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section dans son site intranet qui permet au personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès aux documents du Ministère que celles sur la protection des renseignements personnels qu'il détient.

Aussi, une tournée des comités de gestion du Ministère a été organisée afin de rappeler l'importance de protéger les renseignements personnels collectés, conservés, utilisés et communiqués par les directions.

Enfin, un programme de sensibilisation à la sécurité de l'information, qui comporte un volet sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, a été implanté et devait être proposé en autoformation à l'ensemble du personnel à l'été 2014.

Ententes interministérielles

Le Ministère n'a pas conclu d'entente relative à la communication de renseignements personnels en 2013-2014.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

***Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2010-2011*, tome 1, chapitre 3, Sélection des immigrants travailleurs qualifiés**

Le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification d'optimisation des ressources sur la sélection des immigrantes et immigrants travailleurs qualifiés et a énoncé sept recommandations dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en mai 2010. Le Ministère a alors élaboré un plan d'action dont la grande majorité des actions ont été mises en œuvre depuis.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Vérificateur général a effectué le suivi de ses recommandations afin de vérifier si les mesures mises en œuvre par le Ministère ont eu pour effet de résoudre les constats émis en 2010. Le résultat de son analyse fera l'objet d'un chapitre dans son rapport 2014-2015 et le Ministère proposera de nouvelles actions si nécessaire.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres ou aux titulaires d'un emploi supérieur.

GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE[9]

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2013 ET 2014

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* ACTUALISÉ*	2013			2014		
		Rég.	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Programme 1	**Programme 1**						
Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	262	139	**401**	272	142	**414**
Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	214	559	**773**	237	549	**786**
Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	176	17	**193**	142	21	**163**
	Orientation 5 Emploi et qualité du français	s. o.	s. o.	**s. o.**	10	0	**10**
Orientation 5 Direction, information et services centralisés	Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	220	32	**252**	228	51	**279**
Orientation 6 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 7 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL		**872**	**747**	**1 619**	**889**	**763**	**1 652**

* *Le Plan stratégique 2012-2016 du Ministère a été actualisé en décembre 2013 afin d'inclure les activités du Secrétariat à la politique linguistique.*

Au 31 mars 2014, 889 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 872 personnes au 31 mars 2013. Le Ministère comptait également 763 personnes à statut occasionnel au 31 mars 2014, dont 526 enseignantes et enseignants, 124 étudiantes et étudiants et 8 stagiaires, comparativement à 747 personnes à statut occasionnel, dont 534 enseignantes et enseignants, 121 étudiantes et étudiants et 7 stagiaires l'année précédente. La hausse du nombre de personnes à statut régulier est principalement attribuable à la nomination à titre temporaire de 14 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la *Convention collective des professeurs 2010-2015*, de l'ajout de 7 fonctionnaires en vertu de la lettre d'entente n° 10 de la *Convention collective des fonctionnaires 2010-2015* et de l'ajout des effectifs du Secrétariat à la politique linguistique. La hausse du nombre de personnes à statut occasionnel se situe principalement dans la catégorie du personnel de bureau, des techniciennes et techniciens et du personnel assimilé ainsi que des étudiantes et étudiants des unités rattachées à l'Orientation 6 du *Plan stratégique 2012-2016*.

9. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 7 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

ETC* (ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2012-2013 ET 2013-2014

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* ACTUALISÉ**	2012-2013			2013-2014		
		Rég.	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	246,6	55,6	**302,2**	244,0	67,0	**311,0**
Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	181,5	200,2	**381,7**	204,8	179,3	**384,1**
Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	176,8	10,5	**187,3**	152,9	11,3	**164,2**
	Orientation 5 Emploi et qualité du français	–	–	**–**	9,7	0,5	**10,2**
Orientation 5 Direction, information et services centralisés	Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	196,8	20,8	**217,6**	203,8	17,4	**221,2**
Orientation 6 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 7 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL		**801,7**	**287,1**	**1 088,8**	**815,2**	**275,5**	**1 090,7**

* *Cette donnée comprend les ETC utilisés pour les congés de prénatale, soit 15,2 ETC en 2012-2013 et 11,6 ETC en 2013-2014. Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas inclus dans le calcul.*

** *Le* Plan stratégique 2012-2016 *du Ministère a été actualisé en décembre 2013 afin d'inclure les activités du Secrétariat à la politique linguistique.*

Le Ministère a utilisé 1 090,7 ETC au cours de l'année 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 0,2 % par rapport à l'exercice 2012-2013. On remarque que les ETC utilisés pour les emplois réguliers ont augmenté de 1,7 %, alors que ceux utilisés pour les emplois occasionnels ont diminué de 4,0 % par rapport à l'exercice précédent. La nomination de 14 professeures et professeurs occasionnels en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la *Convention collective des professeurs 2010-2015* et les mesures concernant le contrôle du recrutement sur des emplois réguliers et occasionnels dans la fonction publique à compter du 9 décembre 2013 ainsi que l'ajout des ETC provenant du Secrétariat à la politique linguistique sont des facteurs qui peuvent expliquer cette situation.

Bien qu'une légère augmentation ait été notée sur le plan de l'effectif occasionnel en poste au 31 mars 2014 comparativement au 31 mars 2013, on constate aussi une légère diminution des ETC occasionnels utilisés entre ces deux exercices. Cette situation peut s'expliquer par le fait que l'embauche de personnes occasionnelles a été plus marquée au deuxième semestre de 2013-2014 contrairement à 2012-2013 où la majorité des embauches de personnes occasionnelles a eu lieu durant le premier semestre. En 2013-2104, ces personnes ayant été en lien d'emploi pour une plus courte période, moins d'ETC ont été utilisés au cours de cet exercice.

DÉPARTS À LA RETRAITE

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène du vieillissement observé au sein de la population. Le tableau suivant indique le nombre de départs à la retraite survenus au cours des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2014-2015.

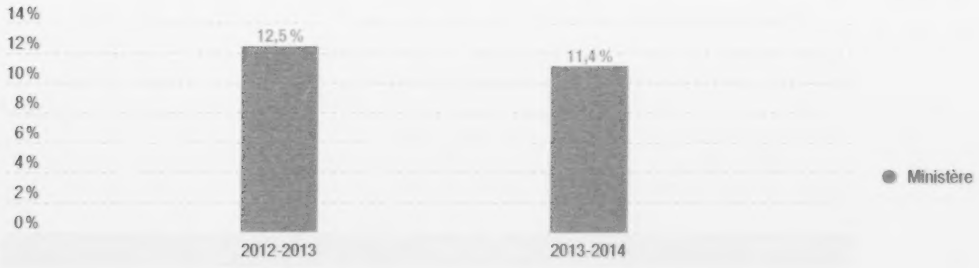
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015 (PRÉVISIONS)
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	831	814	871	892
Nombre de retraites	50	59	51	57
Pourcentage de départs	6,0 %	7,2 %	5,9 %	6,4 %

Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 6,4 % des 892 employées et employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2014-2015, soit 57 personnes.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel régulier est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions et retraites) en plus des mouvements de sortie de type mutation et promotion avec concours durant l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés réguliers au cours de cette même période.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE, 2012-2013 ET 2013-2014

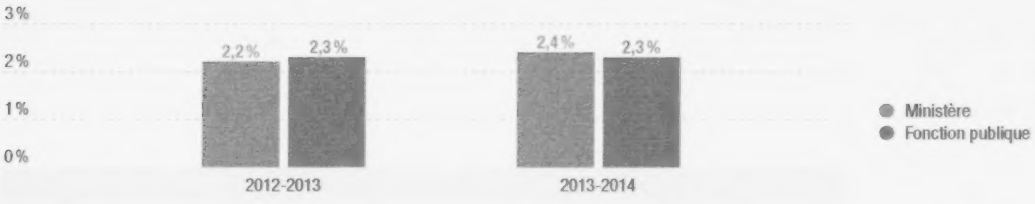


Le graphique indique que le taux de départ volontaire a sensiblement diminué pour l'exercice 2013-2014. La baisse du nombre de départs à la retraite explique en majorité cette différence. Effectivement, le taux de retraite de l'exercice 2013-2014 est moins élevé que celui de l'exercice précédent.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée pour ce motif, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2012-2013 ET 2013-2014



Le graphique indique que le taux d'absence pour maladie du Ministère demeure comparable à celui de la fonction publique.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

ENSEMBLE DU PERSONNEL

EMBAUCHE TOTALE, 2013-2014

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTES / ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	62	92	200	25

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014

Effectif total (personnes)	889

COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Objectif : taux d'embauche annuel – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique

TAUX D'EMBAUCHE* DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2013-2014

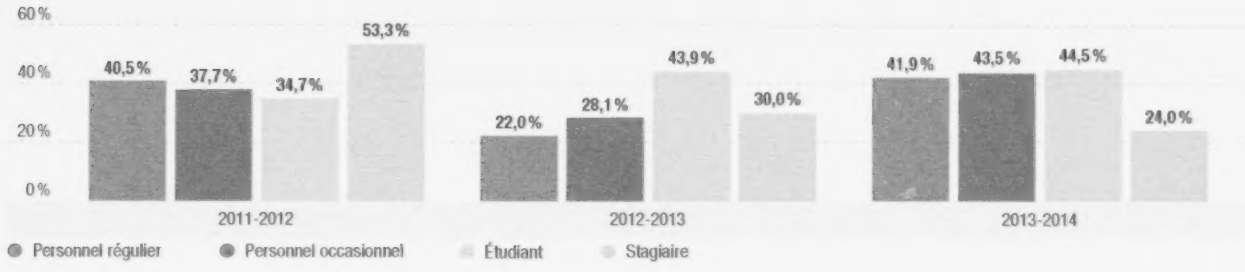
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	AUTRE**	MINISTÈRE
Régulier	**62**	24	0	0	3	26	41,9 %
Occasionnel	**92**	37	1	0	4	40	43,5 %
Étudiant	**200**	84	4	0	2	89	44,5 %
Stagiaire	**25**	5	0	0	1	6	24,0 %

* *Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Le taux global d'embauche pour un statut d'emploi n'inclut qu'une seule fois une personne faisant partie de plus d'un groupe cible.*

** *Membre d'au moins un groupe cible*

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2011-2012 À 2013-2014

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2011-2012	40,5 %	37,7 %	34,7 %	53,3 %
2012-2013	22,0 %	28,1 %	43,9 %	30,0 %
2013-2014	41,9 %	43,5 %	44,5 %	24,0 %



Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour les statuts d'emploi occasionnel et étudiant, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental. Pour le statut d'emploi régulier, le Ministère a maintenu un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental pour 2011-2012 et 2013-2014 alors que ce dernier a diminué en 2012-2013 à la suite de la nomination à titre temporaire de 92 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la *Convention collective des professeurs 2010-2015*. Il est utile de préciser que ces personnes nommées temporaires sont des employés occasionnels qui répondent aux critères prévus à leur lettre d'entente respective et que le Ministère se devait de les nommer indépendamment des objectifs d'embauche en matière de groupes cibles.

Objectif : taux de représentativité – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier ; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2012		2013		2014	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	223	27,4	248	28,4	276	31,0
Anglophones	5	0,6	5	0,6	5	0,6
Autochtones	5	0,6	4	0,5	4	0,4
Personnes handicapées	21	2,6	19	2,2	24	2,7

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. Le taux de représentativité des communautés culturelles a augmenté au cours des trois dernières années. En outre, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a dépassé l'objectif de 2 %.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*		PERSONNEL PROFESSIONNEL**		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	5	9,8	111	23,0	68	38,6	92	51,4	**276**	**31,0**
Anglophones	2	3,9	2	0,4	1	0,6	0	0	**5**	**0,6**
Autochtones	0	0	4	0,8	0	0	0	0	**4**	**0,4**
Personnes handicapées	0	0	6	1,2	4	2,3	14	7,9	**24**	**2,7**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2013-2014

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	46	64	138	16	**264**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	74,2	69,6	69,0	64,0	**69,7**

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL**	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif régulier	51	483	176	179	**889**
Nombre de femmes	29	293	141	153	**616**
Taux de représentativité (%)	56,9	60,7	80,1	85,5	**69,3**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	6	2	3
	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**
Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	1	5	0

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMP D'ACTIVITÉ	ANNÉE CIVILE 2012	ANNÉE CIVILE 2013*
Administration / Finance	140 583 $	174 558 $
Compétences linguistiques	19 272 $	19 994 $
Formation des enseignantes et enseignants	227 896 $	217 956 $
Informatique et bureautique	57 587 $	96 695 $
Programme / Service de mission	87 405 $	11 620 $
Projets ministériels	22 549 $	34 851 $
Service à la clientèle	45 722 $	35 168 $
Soutien aux études	29 826 $	22 122 $
Autres activités de formation	7 014 $	2 059 $

* *Cette répartition par champ d'activité inclut les dépenses de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

En 2013, une hausse des dépenses est notée dans le champ d'activité « Informatique et bureautique ». Elle s'explique principalement par la mise sur pied, au cours de l'année civile 2013, d'un programme de formation développé dans le cadre de la transformation organisationnelle en cours et qui est conçu à l'intention du personnel du secteur des technologies de l'information et d'autres formations offertes à des personnes rattachées à certaines unités d'affaires associées aux projets de transformation.

De plus, une diminution des dépenses en 2013 est notée relativement au champ d'activité « Programme/Service de mission ». Cette diminution peut être expliquée par le fait que la formation d'un groupe de conseillères et de conseillers pour réaliser des missions de sélection à l'étranger ainsi que des formations liées à la transformation organisationnelle du secteur Francisation et Intégration réalisées en 2012 n'ont pas été reconduites en 2013.

DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	DÉPENSE MOYENNE PAR PERSONNE	DÉPENSES TOTALES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL
2011	0,92 %	1,39	431 $	645 505 $
2012	0,89 %	1,51	422 $	637 855 $
2013	0,86 %	1,21	407 $	615 023 $

Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants et des stagiaires. Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employées et d'employés. Ce total représente tous les membres du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administratrices et administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS[10]	FONCTIONNAIRES
2011	159,6	1 184,5	717,0
2012	157,7	1 625,7	431,5
2013*	115,9	1 391,8	302,5

** Données préliminaires pour 2013.*

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2013-2014, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Trois sessions de mise en forme en milieu de travail ont été proposées au personnel de l'édifice Gérald-Godin entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014. De plus, afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel de bénéficier de tarifs préférentiels, le Ministère conclut des ententes avec différents centres de conditionnement physique. Des séances de massothérapie payantes sur table ont également été offertes au personnel au 360 McGill. Un programme combinant perte de poids et saines habitudes alimentaires a aussi été rendu accessible au personnel du 360 McGill, tout au long de l'année, moyennant certains frais. Ces programmes sont offerts aux frais du personnel.

Quatre articles relatifs à la santé des personnes ont été diffusés dans l'intranet ministériel. Une section de l'intranet est aussi consacrée à la santé et au bien-être des personnes ainsi qu'à la qualité de vie au travail.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 148 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une firme spécialisée.

Le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 16 personnes et le départ à la retraite de 46 personnes.

10. Inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.

RESSOURCES FINANCIÈRES

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* et du *Plan d'immigration du Québec 2013* a motivé, en 2013-2014, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

BUDGET DE DÉPENSES

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2012-2013 ET 2013-2014

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	*ORIENTATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016 ACTUALISÉ**	*2012-2013* (000 $)	*2013-2014* (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION (%)
Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	26 670,9	30 621,4	3 950,5	14,8
Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	68 376,5	67 567,2	(809,3)	(1,2)
Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	39 793,7	41 094,4	1 300,7	3,3
	Orientation 5** Emploi et qualité du français	s.o.	1 826,0	s.o.	s.o.
Orientation 5 Direction, information et services centralisés	Orientation 6 Direction, information et services de soutien centralisés	24 916,8	25 758,4	841,6	3,4
Orientation 6*** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 7*** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
TOTAL		**159 757,9**	**166 867,4**	**5 283,5**	**3,3**

* *Le Plan stratégique 2012-2016 du Ministère a été actualisé en décembre 2013 afin d'inclure les activités du Secrétariat à la politique linguistique.*

** *Pour une meilleure comparabilité, le calcul du pourcentage total de la variation exclut les sommes relatives à l'orientation 5, car en 2012-2013 les données financières du Secrétariat à la politique linguistique ne faisant pas l'objet d'une présentation dans le rapport annuel de gestion du Ministère.*

*** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères.* *Voir le tableau à la page 83.*

La variation des dépenses est expliquée selon les orientations du *Plan stratégique 2012-2016* actualisé.

Orientation 1 – Immigration (services du Ministère)
La hausse des dépenses de 3,95 M$ s'explique notamment par la mise en place et la réalisation d'un plan de mesures visant à réduire les inventaires des dossiers des sous-catégories Travailleurs qualifiés et Immigrants investisseurs à la suite de l'augmentation marquée du nombre de demandes d'immigration déposées au cours des dernières années.

Orientation 2 – Francisation (services du Ministère)
La diminution des dépenses de 0,8 M$ en 2013-2014 s'explique en partie par la baisse de 10 % du nombre d'élèves au cours à temps complet qui a entraîné une diminution du nombre de groupes ouverts par session et une baisse des allocations de participation.

Orientations 3 et 4 – Intégration (services du Ministère)
La hausse des dépenses de 1,3 M$ s'explique essentiellement par l'augmentation des subventions accordées dans le Programme *Réussir l'intégration* afin de soutenir l'intégration des personnes immigrantes, notamment :

- La dépense relative à l'achat de biens et services requis à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État qui a augmenté légèrement, passant de 1,6 M$ à 1,8 M$;
- Les paramètres et les cibles de financement du programme qui ont été majorés en 2013-2014 afin de permettre notamment de rattraper le coût de revient réel des services ;
- L'ajout de 44 nouveaux organismes partenaires en région à la suite de la refonte des programmes de subventions.

Orientation 5 – Emploi et qualité du français

Le Ministère est devenu le ministère d'accueil du Secrétariat à la politique linguistique (SPL) au cours de l'année 2012-2013. L'information de gestion du SPL apparaît pour la première fois dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Ministère.

Orientation 6 – Direction, information et services de soutien centralisés

La hausse des dépenses de 0,8 M$ est liée aux activités associées à la transformation du Ministère et s'explique en grande partie par le déploiement de nouveaux projets en ressources informationnelles.

CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2012-2013 ET 2013-2014

	2012-2013	2013-2014	VARIATION	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(%)
Revenus	40 636,7	50 983,3	10 346,6	25,5
Revenus transformés*	36 136,7	45 491,6	9 354,9	25,9

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des personnes immigrantes.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Pour des raisons conjoncturelles, les recettes de tarification en immigration en 2013-2014 sont supérieures à celles de 2012-2013. Cette situation s'explique notamment par le nombre élevé, en 2013-2014, de demandes traitées de certificat de sélection de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE

En 2010-2011, le gouvernement a rendu public un plan d'action pour réduire de façon graduelle les dépenses de fonctionnement de nature administrative ; cette réduction devrait totaliser 10 % en 2013-2014.

La cible de réduction des dépenses des frais de fonctionnement à atteindre par le Ministère au terme de la période 2010-2011 à 2013-2014 était de 1,4 M$. Le Ministère a respecté les objectifs fixés, soit 834 200 $ pour 2010-2011, 1 005 400 $ pour 2011-2012, 1 292 600 $ pour 2012-2013 et 1 436 300 pour 2013-2014.

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Santé et des Services sociaux et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science. Les crédits provisionnés (165,7 M$) étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces quatre ministères. Les dépenses liées à ces ententes pour les trois dernières années sont présentées ci-après.

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2011-2012 À 2013-2014

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Ministère	**(000 $)**	**(000 $)**	**(000 $)**
Éducation, Loisir et Sport	91 606,8	98 548,3	104 687,8
Emploi et Solidarité sociale	81 601,1	76 480,1	78 256,2
Santé et Services sociaux	10 744,3	12 278,5	10 858,6
Enseignement supérieur, Recherche et Science	s. o.	s. o.	4 370,4
TOTAL	**183 952,2**	**187 306,9**	**198 173,0**

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés à l'orientation 7 des résultats du *Plan stratégique 2012-2016*.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient. Le coût de revient pour traiter une demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration ainsi que le coût de revient pour traiter une demande de renouvellement d'une consultante ou d'un consultant en immigration ont été évalués en 2013-2014.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2014

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Services généraux		
Demande de renseignements		✓
Traitement d'une plainte		✓
Immigration		
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne		✓
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires		✓
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	✓	
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur	✓	
> Entrepreneure, entrepreneur	✓	
> Travailleuse, travailleur autonome	✓	
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié		
> Programme régulier	✓	
> Programme de l'expérience québécoise	✓	
Personnes réfugiées ou en situation semblable		✓

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2014 (suite)

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	✓	
Révision administrative d'une décision de refus ou de rejet d'une demande de Certificat de sélection du Québec*		✓
Demande d'engagement de parrainage familial	✓	
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge		✓
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Étudiante étrangère, étudiant étranger	✓	
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	✓	
Travailleuse, travailleur temporaire :		
> Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à une travailleuse agricole saisonnière ou un travailleur agricole saisonnier d'un employeur		✓
Autre		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	✓	
Francisation et intégration		
Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français		✓
Cours de français en ligne		✓
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger		✓
Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires		
Cours réguliers à temps complet :		
> Français pour personnes immigrantes adultes		✓
> Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées		✓
Cours réguliers à temps partiel		✓
Cours spécialisés à temps partiel		✓
Cours de français en entreprise		✓
Centre d'autoapprentissage		✓
Services d'intégration en ligne		✓
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau		✓
En partenariat avec des organismes communautaires		
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État		✓
Services de soutien à l'installation et à l'intégration		✓
Séance de groupe *Premières démarches d'installation au Québec*		✓
Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*		✓
Session *Objectif Intégration*		✓
Séances d'information sur la vie et l'emploi en région		✓

* *Inclus dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

TARIFS DES SERVICES

À compter du 1er janvier 2014, les tarifs du Ministère ont été augmentés[11] conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

TARIFS EN VIGUEUR

	JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2013	À COMPTER DU 1ER JANVIER 2014
Immigration		
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur[12]	10 000 $	10 000 $[13]
> Entrepreneure, entrepreneur et travailleuse autonome, travailleur autonome	1 013 $	1 023 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	750 $	757 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs)	160 $	162 $
Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	187 $	189 $
Demande d'engagement de parrainage		
Personne parrainée principale	266 $	269 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la personne parrainée principale	107 $	108 $
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Travailleuse, travailleur temporaire	187 $	189 $
Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	187 $	189 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	107 $	108 $
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	107 $	108 $
Autre		
Consultante, consultant en immigration		
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration[14]	1 044 $	1 055 $
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce montant; ils varient en fonction de la complexité et du nombre de documents à traduire)	112 $	113 $

* *Sauf s'il s'agit d'une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

11. L'augmentation touche les droits exigés en vertu du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (sauf les droits pour la sous-catégorie Immigrants investisseurs et les frais exigés pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*. L'ajustement de 0,97 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2013.
12. Le tarif de la sous-catégorie Immigrants investisseurs a été augmenté le 1er août 2013 et il n'a pas dû être indexé au 1er janvier 2014.
13. Les frais exigés de 10 000 $ pour une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs couvrent la totalité du dossier et incluent les membres de la famille qui accompagnent la requérante principale ou le requérant principal.
14. L'augmentation touche les droits exigés en vertu des articles 5 et 6 du Règlement sur les consultants en immigration. L'ajustement de 1,1 % correspond à l'augmentation de l'indice général des prix à la consommation du Canada, pour la période se terminant le 30 septembre 2013. Elle est conforme aux exigences de l'article 16 du Règlement sur les consultants en immigration.

COÛT DE REVIENT DES SERVICES TARIFÉS DU MINISTÈRE[15]

	COÛT MOYEN PAR DOSSIER*
Immigration permanente	
Demande de Certificat de sélection du Québec	
Gens d'affaires	
> Investisseuse, investisseur	3 234 $
> Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome	1 011 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	876 $
Personnes réfugiées ou en situation semblable	534 $
Demande d'engagement de parrainage familial	226 $
Immigration temporaire	
Demande de Certificat d'acceptation du Québec	
Travailleuse, travailleur temporaire	458 $
Travailleuse, travailleur agricole	40 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	112 $
Consultante, consultant en immigration[15]	
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 600 $
Demande de renouvellement d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 300 $
Autre	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	276 $

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010 (sauf pour les demandes des consultantes ou consultants en immigration).*

15. Coût évalué en 2013-2014.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LE TOTAL DES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2013-2014

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, le Ministère a poursuivi, en 2013-2014, son important projet de transformation des services et de modernisation des systèmes d'information afin de pouvoir améliorer la qualité des services à la clientèle.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini et mis en place une série de projets dont certains sont déjà en voie de réalisation et d'autres qui seront réalisés au cours des prochaines années. La priorité est accordée aux projets de transformation qui génèrent le plus de bénéfices tout en prenant en compte la capacité organisationnelle à réaliser ces projets.

Ces projets sont inscrits à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2013-2014* et à la *Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles* du Ministère.

À terme, la transformation des services du Ministère permettra notamment de sélectionner des candidates et candidats à l'immigration de manière plus efficace en plus d'offrir, en ligne, des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes sélectionnées par le Québec, tout en réduisant de façon importante les délais de traitement et de réponse.

Le tableau suivant présente le budget en ressources informationnelles du Ministère pour l'exercice 2013-2014 autorisé par le Conseil du trésor (17,4 M$) et les dépenses réelles (11,4 M$). L'écart s'explique essentiellement par le ralentissement dans les dépenses du principal projet de transformation *Levier sélection des travailleurs qualifiés* et par le fait que six projets se sont terminés par des dépenses moindres que ce qu'il avait été prévu.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PRÉVUS ET RÉELS POUR L'EXERCICE 2013-2014

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	(000 $)	**(000 $)**	
Activités d'encadrement[16]	293,7	317,5	Ajout d'une nouvelle ressource en cours d'année
Activités de continuité[17]	5 414,2	4 670,4	Surestimation des coûts associés à la location d'une plateforme de formation en ligne Acquisitions de micro-ordinateurs, portables et licences pour le renouvellement, mise à niveau du parc informatique et passage à Microsoft Windows 8 et Office 2013 réalisés dans le cadre d'un projet de transformation des services
Projets de transformation des services	11 747,4	6 498,8	Projets reportés en 2014-2015 et autres projets radiés Ralentissement dans les dépenses du principal projet de transformation dû à une réorganisation des équipes Six projets terminés à un coût moindre que celui prévu à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2013-2014*
TOTAL	**17 455,3**	**11 486,7**	

16. Il s'agit de « l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projet, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

17. Il s'agit des « activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au support-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à l'opération des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, des systèmes et des infrastructures technologiques ». Gouvernement Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET L'EFFICIENCE MINISTÉRIELLE

Sont présentées ci-après les principales réalisations en ressources informationnelles associées aux projets de transformation des services du Ministère qui ont nécessité, en 2013-2014, des dépenses et des investissements totalisant 6,5 M$.

Avec le projet *Levier sélection des travailleurs qualifiés*, le Ministère est engagé dans d'importants travaux de modernisation et d'automatisation de ses processus dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés. Ces travaux se poursuivent en 2014-2015. À terme, il sera possible de faire une demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ) en ligne et de consulter son dossier sur un portail. La personne qui fait une demande de CSQ pourra ainsi suivre l'état d'avancement de son dossier et consulter la correspondance que le Ministère lui transmet.

La majeure partie de la mise en œuvre de cette modernisation repose sur la refonte du système d'information du Ministère. Cette mutation technologique, démarrée en 2013-2014, se traduit actuellement par la poursuite de plusieurs projets.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère s'est assuré, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, de mettre en place les environnements technologiques nécessaires au déploiement du nouveau système de mission du Ministère. De plus, divers travaux ont été réalisés pour répondre aux besoins des équipes de développement, dont notamment l'acquisition d'un nouveau serveur de stockage (*Storage Area Network*-SAN).

Le Ministère a terminé, en 2013-2014, le projet Service d'intégration en ligne (SIEL). Les personnes immigrantes ont désormais accès, depuis l'étranger, à de l'accompagnement en ligne et à un ensemble de contenus généraux et spécifiques d'intégration socioprofessionnelle.

Les deux prochains tableaux présentent l'état global d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2013-2014 ainsi que les ressources affectées aux projets.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA FIN DE L'EXERCICE 2013-2014

PROJETS	AVANCEMENT
Levier sélection des travailleurs qualifiés	48 %
Services d'intégration en ligne	100 %
Migration Oracle	100 %
Infrastructure de développement – plateforme gestionnaire de contenu d'entreprise (GCE)	73 %
Infrastructure de production – plateforme GCE	83 %
Mise à niveau des serveurs informatiques	41 %
Solution de stockage *Storage Area Network* (SAN)	68 %
Migration Microsoft Windows et Office	25 %
Mise à niveau des applications informatiques	17 %

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2013-2014

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	ETC	**ETC**	**(000 $)**	**(000 $)**	
Levier sélection des travailleurs qualifiés	23,3	12,3	2 580,4	1 613,9	Une réorganisation importante des équipes à l'automne 2013 a ralenti les dépenses dans ce projet.
Services d'intégration en ligne	3,0	2,2	575,3	430,6	Le projet est terminé.
Migration Oracle	2,8	2,3	221,6	302,8	Le projet est terminé.
Infrastructure de développement – plateforme gestionnaire de contenu d'entreprise (GCE)	4,2	1,4	385,5	319,1	Le coût de formation des ressources a été assumé hors projet. Les besoins en équipements informatiques ont été moindres que ce qui avait été prévu.
Infrastructure de production – plateforme GCE	1,5	1,0	1 334,5	355,0	Les travaux ont connu un ralentissement à la suite d'une demande de modification pour reporter la fin des travaux à l'exercice 2014-2015.
Mise à niveau des serveurs informatiques	1,4	0,8	600,9	141,0	Les acquisitions prévues pour ce projet ont été transférées au projet Solution de stockage *Storage Area Network* (SAN). Le projet a connu un ralentissement à la suite d'une demande de modification pour reporter la date de fin du projet à décembre 2014.
Solution de stockage *Storage Area Network* (SAN)	0,0	0,4	0,0	248,7	Le nouveau projet a démarré au cours de l'exercice 2013-2014.
Migration Microsoft Windows et Office	10,0	1,4	1 125,9	791,7	À la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, une partie du projet a été transférée au projet *Mise à niveau des applications informatiques*. Le budget autorisé n'a pas été modifié mais plutôt réparti entre les deux projets.
Mise à niveau des applications informatiques	0,0	0,1	0,0	492,6	Voir l'explication ci-dessus.

SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet et d'un site intranet.

Sites internet

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches pour immigrer au Québec (travailleuses et travailleurs ou gens d'affaires), y séjourner que ce soit pour le travail ou les études ou pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir à l'ensemble de la population de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.
- **Site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca)**
  Ce site propose de l'information sur les orientations du Ministère, sur les activités de l'organisation ainsi que sur les services offerts à la clientèle immigrante et non immigrante. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des études statistiques sur l'immigration et l'intégration.

En septembre 2013, les trois sites Internet ont été regroupés sous une seule page d'accueil pour faciliter notamment la navigation.

La fréquentation des trois sites Internet du Ministère a connu une légère augmentation, en 2013-2014, comparativement à 2012-2013 et 2011-2012, années marquées par une stabilisation dans la fréquentation des sites. La hausse du nombre de visites dans le site Immigration-Québec semble liée aux changements apportés aux règles et procédures d'immigration mises en vigueur le 1er août 2013. La hausse plus marquée des visites dans le site ministériel peut s'expliquer par le regroupement des trois sites ministériels sous une seule page d'accueil. Cette modification a en effet permis de donner une plus grande visibilité au site ministériel puisqu'on y a désormais accès dès l'ouverture d'une session, ce qui n'était pas le cas auparavant. Aussi, le *Guide des procédures d'immigration*, versé dans le site ministériel en septembre 2013, a engendré une hausse de fréquentation. La modification de la page d'accueil n'a par ailleurs eu aucun effet sur le site Québec interculturel.

Les travaux en vue de la refonte en profondeur des sites Internet ont démarré à l'automne 2013.

Site intranet

Le site intranet ministériel (www.intranet.midi.gouv.qc.ca) constitue la principale source d'information pour l'ensemble du personnel du Ministère. Il regroupe de l'information sur le Ministère et le gouvernement ainsi qu'une grande variété de documents et d'outils utiles à la réalisation du travail du personnel, à son intégration au sein de l'organisation et au soutien à la transformation organisationnelle du Ministère.

Au cours des trois dernières années, la fréquentation du site intranet ministériel est demeurée relativement stable.

FRÉQUENTATION DES SITES MINISTÉRIELS (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)

SITES	2011-2012	2012-2013	2013-2014
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	942 271	932 400	981 658
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	6 556	5 388	5 402
www.midi.gouv.qc.ca	53 737	55 922	111 620
www.intranet.midi.gouv.qc.ca	78 805	80 870	78 331

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Pour se conformer aux standards sur l'accessibilité du Web, des modifications ont été apportées en 2013-2014 aux trois sites Internet du Ministère. La nouvelle page d'accueil sous laquelle sont regroupés les trois sites ainsi que les trois premiers niveaux des pages d'accueil de chacun des sites ont été conçus conformément aux standards sur l'accessibilité d'un site Web. Chaque site possède en outre une page d'information sur l'accessibilité qui décrit les mesures prises par le Ministère en cette matière. Les documents téléchargeables ont également été rendus accessibles lors de leurs rééditions.

Malgré ces améliorations, certains obstacles à l'accessibilité demeurent et des ajustements sur des éléments jugés non conformes seront réalisés progressivement par le Ministère. La conformité aux standards d'accessibilité du Web ne sera finalisée qu'au moment de la refonte des sites du Ministère, dont les travaux ont débuté à l'automne 2013.

Les personnes qui ont de la difficulté à naviguer dans les sites du Ministère ou qui ont de la difficulté à remplir un formulaire en ligne peuvent obtenir de l'aide en communiquant par courriel avec le Ministère ou par téléphone avec le Centre de contacts clientèle.

Le site intranet du Ministère est conforme à 51 % aux standards sur l'accessibilité d'un site Web. Depuis le printemps 2014, tous les projets de développement et de refonte des sections du site intranet sont réalisés conformément aux standards sur l'accessibilité Web.

Des rencontres ont été organisées avec les gestionnaires du Ministère, à l'automne 2013 et à l'hiver 2014, pour déterminer quels membres du personnel devront être formés à l'accessibilité Web, quels types de formations devront être offerts et quels programmes de formation à l'intention du personnel devront être mis en place.

ANNEXES

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Mise en garde: *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[18] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Classification nationale des professions
La Classification nationale des professions (CNP) est un système qui permet de décrire les professions exercées au Canada. Les professions y sont classées selon le genre de compétence (gestion, secteur de la santé, ventes et services, etc.) et le niveau de compétence (0, A, B, C et D) associés à la nature de l'éducation et de la formation exigées pour travailler dans une profession donnée. Pour les professions liées à la gestion (0), d'autres critères que la scolarité ou la formation sont pris en compte. Le niveau A correspond habituellement à une formation universitaire qui caractérise habituellement les professions ; le niveau B, à une formation collégiale ou professionnelle ou à un programme d'apprentissage ; le niveau C, à une formation de niveau secondaire ou à une formation spécifique à la profession ou les deux ; le niveau D, à une formation en cours d'emploi.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

Effectif en poste
Nombre de personnes en lien d'emploi avec le Ministère.

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

ETC (Équivalent temps complet) utilisé
Mesure du volume de main-d'œuvre rémunérée excluant le temps supplémentaire, les primes et allocations.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

Immigration temporaire
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

18. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

Personne immigrante sélectionnée par le Québec
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

Personnes réfugiées ou en situation semblable[19]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Regroupement familial
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :

- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie ;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada ;
- de demander la citoyenneté canadienne ;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :

- de voter ou de se présenter aux élections ;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau ;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

19. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/refugies/definitions

Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour travail.

Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

ANNEXE 2

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE AU 31 MARS 2014

Immigration et Communautés culturelles

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (I-0.2, r.0.1)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (I-0.2, r.1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (I-0.2, r.3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (I-0.2, r.5)
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (M-16.1, r.1)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1)

Charte de la langue française

- Charte de la langue française (chapitre C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (C-11, r.1)
- Décret concernant l'application de l'article 86.1 de la Charte de la langue française aux anglophones du Nouveau-Brunswick (C-11, r.2)
- Règlement sur les critères et la pondération applicables pour la prise en compte de l'enseignement en anglais reçu dans un établissement privé non agréé aux fins de subventions (C-11, r.2.1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (C-11, r.3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (C-11, r.4)
- Règlement concernant la demande de recevoir l'enseignement en anglais (C-11, r.5)
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants présentant des difficultés graves d'apprentissage (C-11, r.6)
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants séjournant au Québec de façon temporaire (C-11, r.7)
- Règlement sur la langue d'enseignement des enfants qui résident ou ont résidé dans une réserve indienne (C-11, r.8)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (C-11, r.9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (C-11, r.10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (C-11, r.11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (C-11, r.12)

ANNEXE 3

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER (ORIENTATION PRIORITAIRE)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 1.1 Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard des principes de développement durable	**1.1.1** Révision du processus de prise en compte des principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère et révision de la *Grille de prise en compte des principes de développement durable*	Adoption du nouveau processus et de la nouvelle *Grille de prise en compte des principes de développement durable*	Décembre 2013	Adoption du nouveau processus de prise en compte des principes de développement durable prévue en mai 2014	!
OBJECTIF 1.2 Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions	**1.2.1** Offrir une formation au personnel concerné sur l'application de la *Grille de prise en compte des principes de développement durable*	Formation du personnel concerné, mars 2014	100 % du personnel concerné formé	Capsule de formation offerte par le Centre d'expertise des grands organismes et formation du personnel prévues au printemps 2014	!
	1.2.2 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*	Nombre d'articles sur les principes de développement durable publiés annuellement dans l'intranet	Au moins 2 articles par année	Articles d'actualité sur les principes de développement durable liés à la réalité du Ministères diffusés dès le printemps 2014	!
	1.2.3 Mettre à jour la *Stratégie de communication sur le développement durable 2013-2015* du Ministère	Adoption de la *Stratégie de communication 2013-2015*	Août 2013	Stratégie adoptée en mars 2013 Début de la mise en œuvre, printemps 2013	✓

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 1.3 Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales	**1.3.1** Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes, notamment le site Internet du Ministère, le Service d'intégration en ligne (SIEL) et le matériel didactique ministériel pour les cours de français	Mise à jour de la section sur le développement durable dans le site Internet ministériel	**Cible annuelle** Octobre	Mise à jour réalisée	✓
		Ajout d'une capsule d'information sur le développement durable dans le Service d'intégration en ligne (SIEL)	Décembre 2013	Capsule d'exercices interactifs en ligne ajoutée dans le Service d'intégration en ligne (SIEL)	✓
		Nombre d'activités pédagogiques sur le développement durable pour les cours de français du Ministère à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	**Cible 2013** Au moins une activité dans chacun des 8 domaines d'action du Programme-cadre	Activités intégrées selon le domaine : Éducation : 2 Vie personnelle : 1 Transport et déplacement : 1 Consommation et services : 1 Monde du travail : 3 Culture et médias : 4 Santé : aucune Habitation : aucune	!

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 3.1 Étayer la contribution de l'immigration au développement durable	**3.1.1** Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère	Nombre d'articles publiés annuellement dans le *Bulletin de veille stratégique* du Ministère	Au moins 4 articles par année	7 articles liés au développement durable publiés en 2013-2014 dans les bulletins de veille stratégique du Ministère	✓

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 4.1 Favoriser la santé physique et psychologique du personnel du Ministère	**4.1.1** Poursuivre l'offre de service au personnel dans le cadre du *Programme d'aide aux employés*	Progression de l'utilisation des services d'aide	Bilan annuel	Bilan annuel réalisé (données partielles pour 2013-2014) : utilisation des services d'aide à la hausse (nombre de dossiers, rencontres et taux d'utilisation) Diminution du nombre de nouveaux cas	✓
	4.1.2 Faire la promotion de la santé auprès du personnel	Nombre d'articles sur des sujets liés à la santé (*Capsule santé*)	Au moins 3 articles par année	4 articles publiés (*Le pouvoir bienfaisant du rire, Cyberdépendance, Nouveau Programme d'aide aux employés et Influenza*)	✓
	4.1.3 Offrir des activités physiques sur les lieux de travail	Nombre d'activités physiques offertes	Au moins 2 activités physiques par année	3 sessions offertes à raison de 3 à 4 jours par semaine aux heures de repas (Qi Gong, Pilates, marche rapide ou gym en douceur, yoga)	✓

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE (ORIENTATION PRIORITAIRE)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 6.1 Mettre en œuvre le *Plan de gestion environnementale 2013-2015* du Ministère[20]	**6.1.1** Réalisation du *Plan de gestion environnementale 2013-2015*	Degré de réalisation du *Plan de gestion environnementale 2013-2015* et taux de réduction des émissions de gaz à effet de serre	**Cible 2015** Réalisation de 100 % du *Plan de gestion environnementale 2013-2015*	Bilan annuel complet pour 2013-2014 prévu en juin 2014 Suivis de l'état d'avancement réalisés	!
OBJECTIF 6.2 Compenser les émissions de gaz à effet de serre générés par les activités du Ministère	**6.2.1** Mettre en œuvre la *Stratégie ministérielle de compensation des gaz à effet de serre 2013-2015*	Nombre d'activités pour lesquelles les émissions de gaz à effet de serre ont été compensées	Au moins 6 activités identifiées dans la *Stratégie ministérielle de compensation des gaz à effet de serre 2013-2015*	Stratégie ministérielle approuvée en juin 2013 En raison des contraintes budgétaires, aucune activité compensée en 2013-2014	☒

20. Le *Plan de gestion environnementale 2013-2015* inclut des mesures permettant d'appliquer la *Politique d'acquisitions écoresponsables* du Ministère.

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 7.1 Diminuer l'impact environnemental du Ministère en rendant disponibles des alternatives écologiques à l'utilisation du papier, notamment dans les cours de français et lors de l'accueil du nouveau personnel	**7.1.1** Produire du matériel pédagogique sur support informatique permettant une utilisation sans version papier	Date de disponibilité de la version électronique du nouveau matériel pédagogique produit par le Ministère	Mars 2015	À venir en 2015	s.o.
	7.1.2 Favoriser l'utilisation de matériel audiovisuel (ordinateur, projecteur, écran, haut-parleurs, Internet)	Pourcentage des classes équipées en matériel audiovisuel	**Cible 2013-2015** 100 % des classes des partenaires et mandataires équipées de matériel audiovisuel (ordinateur, projecteur, écran, haut-parleurs, Internet)	Universités : 62,5 % des salles de classe de francisation équipées Cégeps : 88,5 % des salles de classe de francisation équipées Organismes communautaires : un chariot multimédia par trois classes	⚠
	7.1.3 Élaborer une version électronique de la pochette d'accueil pour le nouveau personnel	Date de disponibilité de la version électronique de la pochette d'accueil pour le nouveau personnel autre que le personnel enseignant	Au plus tard le 31 mars 2014	Travaux en cours pour version disponible au plus tard en septembre 2014	⚠

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services (voir Objectif 6)

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

ACCROÎTRE L'EFFICIENCE ÉCONOMIQUE (VOIR OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX 11 ET 12 NON RETENUS PAR LE MINISTÈRE)

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 13

Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions (voir Objectifs 15 et 29)

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 13.1 Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015 (Objectif 1.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**13.1.1** Prendre en compte les orientations de la planification pluriannuelle de l'immigration 2012-2015 dans les plans annuels d'immigration	Proportion de l'immigration économique dans l'ensemble des admissions	**Cible annuelle** 65 %	67 % pour l'année 2013	✓
		Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec	**Cible 2015** Au moins 50 %	60,1 %	✓
	13.1.2 Réviser la grille de sélection de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés pour un rehaussement de la connaissance du français	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans	**Cible annuelle** Plus de 65 %	69,1 % des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans pour l'année 2013	✓
	13.1.3 Réaliser des activités de prospection et de promotion afin d'identifier les candidats répondant le mieux aux besoins du Québec	Nombre de séances d'information réalisées (en personne et en ligne) dans l'ensemble des territoires de promotion	**Cible annuelle** 260 séances d'information joignant 35 000 candidates et candidats	353 séances d'information réalisées (en personne et en ligne) 27 858 candidates et candidats joints 52 % des séances, soit 184 séances, réalisées en ligne ayant joint 34,4 % des candidates et candidats (9 584 personnes)	!
		Proportion de candidates et candidats ayant déposé une demande de certificat de sélection du Québec et ayant assisté à une séance d'information (en personne ou en ligne)	**Cible annuelle** 15 %	28 % (proportion moyenne pour l'ensemble des territoires de promotion) du 1er janvier au 31 décembre 2013	✓
		Nombre d'activités de prospection réalisées	Au moins une activité de prospection par année par territoire de promotion visé (ex. : Russie, Brésil, France)	25 activités réalisées dont 2 projets de prospection pour l'ensemble des territoires de promotion et 23 activités par territoire, spécifiques aux BIQ : Russie-Roumanie-Moldavie-Ukraine (1), France (8), Catalogne (4), Belgique (3), Colombie (3), Brésil (4)	✓

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ✗ Défi à relever

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 14.1 Favoriser au sein du Ministère la conciliation des responsabilités liées à la vie professionnelle et à la vie familiale	**14.1.1** Informer le personnel, dans le cadre de la session d'accueil du nouveau personnel, des mesures favorisant la conciliation travail-famille	Information transmise au nouveau personnel	100 % du nouveau personnel autre que le personnel enseignant	*2* sessions d'accueil réalisées 80 nouveaux membres du personnel ayant participé aux présentations portant sur la conciliation travail-famille	✓

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 15.1 Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes (Objectif 4.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**15.1.1** Instaurer depuis l'étranger un accompagnement personnalisé en ligne auprès des personnes sélectionnées par le Québec	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec	**Cible 2013-2014** 71 % (année d'imposition 2011)	75,2 % pour l'année d'imposition 2011	✓
	15.1.2 Favoriser l'accès des travailleuses et travailleurs immigrants à la formation d'appoint requise pour exercer les professions et métiers réglementés				

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6

AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE (ORIENTATION PRIORITAIRE)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 19.1 Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires (Objectif 3.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**19.1.1** Promouvoir les régions à l'étranger et auprès des personnes immigrantes établies dans la RMM, notamment en faisant connaître les services offerts par les partenaires et les perspectives d'emploi	Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de 10 ans) établies hors RMM	**Cible 2014** 21,8 % (cohorte de 2003 à 2012)	21,8 % personnes immigrantes admises au Québec de 2003 à 2012 dont le lieu de résidence se situe hors RMM en janvier 2014	✓

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 19.1 Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires (Objectif 3.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**19.1.2** Intégrer de l'information sur les différentes régions du Québec dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français	Nombre d'activités pédagogiques sur les régions du Québec pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	**Cible 2013** Au moins une activité dans chacun des 8 domaines d'action du Programme-cadre	Activités conçues selon les domaines : Éducation : 1 Vie personnelle : 2 Transport et déplacement : 2 Consommation et services : 3 Monde du travail : 3 Culture et médias : 2 Santé : aucune Habitation : aucune	!
	19.1.3 Intégrer de l'information sur les communautés autochtones, élément de diversité ethnoculturelle au Québec, dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français	Nombre d'activités pédagogiques sur les communautés autochtones pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	**Cible 2013** Au moins 2 activités liées au volet *Repères socioculturels, compétence interculturelle et valeurs communes* du Programme-cadre	2 activités conçues portant sur la poétesse innue Joséphine Bacon et sur le peuple amérindien Abénakis	✓
OBJECTIF 19.2 Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité (Objectif 3.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**19.2.1** Assurer la gouvernance de la politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* et de son *Plan d'action 2008-2013*	Degré de réalisation du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 La diversité : une valeur ajoutée*	Bilan global au 31 mars 2014	92,5 % des actions réalisées	✓
	19.2.2 Intégrer de l'information sur les valeurs québécoises et la lutte contre l'intolérance, la discrimination et le racisme, dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français	Nombre d'activités pédagogiques sur la lutte contre l'intolérance (notamment l'homophobie), la discrimination et le racisme pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	**Cible 2013** Au moins 4 activités liées au volet *Repères socioculturels, compétence interculturelle et valeurs communes* du Programme-cadre	4 activités conçues (couples homosexuels ; accès à l'égalité en emploi ; Québec, mosaïque interculturelle ; homoparentalité)	✓
	19.2.3 Identifier les retombées des actions réalisées dans le cadre des ententes de partenariat conclues avec les instances territoriales et financées par le Programme *Mobilisation-Diversité*	Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales	Bilan annuel	Bilan annuel en cours ; dépôt prévu en juin 2015	!
	19.2.4 Établir un cadre budgétaire ventilé par région du Programme *Mobilisation-Diversité* qui prend en compte les besoins en emploi des différentes régions du Québec	Adoption du cadre budgétaire ventilé	Juin 2013	Cadre budgétaire adopté ventilé par région selon 3 critères : la population immigrante, la capacité d'insertion en emploi et le défi d'établissement durable	✓

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience (voir Objectif 19)

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7

SAUVEGARDER ET PARTAGER LE PATRIMOINE COLLECTIF

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 21.1 Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services publics	**21.1.1** Soutenir financièrement des activités dans le cadre du Programme de promotion du français lors d'activités culturelles	Nombre d'activités culturelles financées faisant la promotion et la valorisation du français	**Cible 2013-2015** Au moins 14 projets financés	25 projets retenus pour une aide financière Enveloppe globale consacrée au programme pour 2013-2014 : 350 000 $	✓
OBJECTIF 21.2 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public	**21.2.1** Subventionner des activités faisant la promotion du français	Nombre de projets subventionnés pour l'organisation d'activités de promotion et de valorisation du français	**Cible 2013** Au moins 10 projets subventionnés	10 projets subventionnés	✓

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 8

FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 24.1 Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation (Objectif 3.3 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**24.1.1** Adopter une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation des personnes issues de l'immigration à la société québécoise	Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	**Cible 2013-2014** Outils de mesure élaborés	Dimensions de la participation et portée de la stratégie approuvées	!

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 25.1 Favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions ministérielles	**25.1.1** Consulter les citoyennes et citoyens sur les modifications législatives	Nombre de consultations publiques	**Cible 2013-2015** Au moins une consultation publique	Consultation générale et auditions publiques réalisées sur le projet de loi 14	✓
	25.1.2 Mettre en œuvre et faire le suivi du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016*	Degré de réalisation du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016*	Bilan annuel	Bilan du Plan 2013-2014 et Plan 2014-2015 réalisés	✓

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ■ Défi à relever

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 9

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 26.1 Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale (Objectif 7.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**26.1.1** Mettre en œuvre, conjointement avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le MESS pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	2013	Dispositif de services intégrés avec le MESS mis en place en mars 2014	✓

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 27

Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 27.1 Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé (Objectif 2.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**27.1.1** Offrir des cours de français spécialisés pour certains domaines professionnels et des modules de stade avancé pour la francisation en ligne	Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	**Cible 2013-2014** 63 %	62,7 %	✓

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre (voir Objectif 27)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 29.1 Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec (Objectif 4.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère)	**29.1.1** Mettre en œuvre les orientations de la refonte du rôle des directions régionales en matière de services aux entreprises dans les différentes régions du Québec	Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes	**Cible 2013** 54,4 % (ensemble du Québec)	59,4 % (ensemble du Québec)	✓

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	
OBJECTIF 30.1 Favoriser, grâce aux arts et à la culture, le dialogue interculturel entre les Québécoises et Québécois. Multiplier les occasions d'interactions entre les artistes de toutes origines et la société québécoise afin de favoriser l'intégration et l'inclusion. Combattre l'intolérance, la discrimination et le racisme (Objectif 8 de l'*Agenda 21*)	**30.1.1** Organiser des activités dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*	Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*	Bilan annuel	Bilan annuel réalisé : 89 activités réalisées par des organismes institutionnels, privés et communautaires	✓
	30.1.2 Souligner, par la remise du prix Charles-Biddle, l'apport d'une personne immigrante dont l'engagement personnel ou professionnel contribue au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale	Remise du prix Charles-Biddle	**Cible 2013-2015** Prix décerné annuellement	Prix remis en septembre 2013	✓

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS PAR LE MINISTÈRE

Objectif gouvernemental 2
Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec[a]

Objectif gouvernemental 5
Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences[b]

Objectif gouvernemental 8
Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biogaz, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec[b]

Objectif gouvernemental 9
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières[c]

Objectif gouvernemental 11
Révéler davantage les externalités associées à la prévention et à la consommation de biens et de services[b]

Objectif gouvernemental 12
Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable[b]

Objectif gouvernemental 16
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables[c]

Objectif gouvernemental 17
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé[d]

Objectif gouvernemental 18
Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux[c]

Objectif gouvernemental 22
Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes[b]

Objectif gouvernemental 23
Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable[c]

a: C'est le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques qui est responsable de la coordination en cette matière.
b: Cet objectif de la Stratégie gouvernementale ne concerne pas la mission, les lois, les règlements, les programmes et les services du Ministère, c'est pourquoi il n'a pas été prévu d'action à cet égard.
c: Cet objectif de la Stratégie gouvernementale concerne moins les compétences principales dévolues au Ministère, c'est pourquoi il n'a été prévu aucune action dans le présent plan d'action.
d: En répondant aux indicateurs de performance du gouvernement, le Ministère contribuera indirectement à cet objectif.

ANNEXE 4

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Réalisations 2013-2014 du Ministère liées à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

ORIENTATION 1

AGIR POUR MIEUX HABITER NOS TERRITOIRES

AXE D'INTERVENTION 2 : L'ACCUEIL DES NOUVELLES POPULATIONS

	MESURE	RÉALISATIONS 2013-2014
Les personnes immigrantes	**2.1** Soutenir les milieux locaux et régionaux dans leur préparation à l'intégration des personnes issues de l'immigration	Le Ministère a signé cinq ententes spécifiques avec les instances territoriales pour une durée de cinq ans. Ces ententes ont pour but de renforcer la convergence et la complémentarité des actions du Ministère et de ses partenaires pour l'établissement durable des personnes immigrantes dans toutes les régions du Québec. Dans l'attente de signature d'ententes spécifiques avec les autres régions, des ententes transitoires ont été conclues (voir l'objectif 3.2).
	2.2 Promouvoir l'offre de service en francisation aux personnes immigrantes dans les régions du Québec	La promotion des services de francisation est réalisée en continu en collaboration avec les partenaires et mandataires de la francisation et les partenaires interministériels, comme l'Office québécois de la langue française, dans l'ensemble des régions du Québec où il y a des besoins en matière de francisation. En 2013-2014, le Ministère a entrepris des travaux afin d'offrir un accès à l'automne 2014, dans toutes les régions du Québec, à des tutrices et des tuteurs pour accompagner les personnes immigrantes dans leur processus d'apprentissage en autoformation (voir l'objectif 2.1).
	2.3 Revoir le Programme régional d'intégration visant les personnes immigrantes en région	Mesure réalisée (voir l'objectif 3.2).
Les jeunes	**2.5** Accroître la cohésion et la complémentarité des services offerts aux jeunes par la poursuite du programme *Engagement jeunesse* (en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation, des Sports et des Loisirs, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire)	La mesure a été reconduite pour deux ans, c'est-à-dire jusqu'à la fin de la *Stratégie d'action jeunesse 2009-2014*. Le Ministère participe au comité directeur de la grande région de Montréal, créé dans le but d'assurer la mise en œuvre du programme *Engagement jeunesse*. De plus, quatre comités de travail ont été mis sur pied et le Ministère collabore activement au comité *Jeunes issus de minorités visibles*. En avril 2013, le comité *Jeunes issus de minorités visibles* a tenu une journée d'information sur le thème *Regards sur la formation professionnelle et les jeunes issus de l'immigration*. Les objectifs de la rencontre étaient de susciter la réflexion autour d'enjeux liés à la formation professionnelle chez les jeunes notamment le partage des bonnes pratiques en matière d'accès à la formation professionnelle, du maintien en formation, d'insertion en emploi et de réseautage. Plus de 400 professionnelles et professionnels œuvrant auprès des jeunes Montréalaises et Montréalais en provenance de divers milieux – emploi, éducation, immigration, santé et services sociaux, municipal, développement local et régional – ont pris part à l'activité. Toutes ces personnes travaillent de près ou de loin à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes femmes et des jeunes hommes issus de minorités visibles. Le comité a aussi contribué à la rédaction du mémoire déposé par l'organisme Engagement jeunesse dans le cadre de l'élaboration de la *Politique québécoise de la jeunesse*. À la suite des constats présentés dans le mémoire, le Ministère a proposé au comité d'organiser à l'intention des intervenantes et intervenants jeunesse une formation de trois heures sur les jeunes des minorités visibles. Cinq ateliers ont été conçus par le Ministère et seront donnés durant l'été 2014-2015 (voir l'objectif 3.2).

ORIENTATION 2

AGIR POUR VIVRE DE NOS TERRITOIRES

AXE D'INTERVENTION 9 : LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

	MESURE	RÉALISATIONS 2013-2014
L'aide aux entreprises et à l'entrepreneuriat	**9.15** Soutenir l'établissement en région d'entrepreneurs immigrants susceptibles d'ouvrir de nouveaux marchés	Au moyen d'ententes avec des partenaires régionaux ou locaux, le Ministère soutient l'établissement en région de personnes immigrantes, notamment des personnes désireuses d'ouvrir de nouveaux marchés par le développement d'entreprises aptes à créer de la richesse dans les territoires concernés (voir l'objectif 3.1).

AXE D'INTERVENTION 10 : LA MAIN-D'ŒUVRE

	MESURE	RÉALISATIONS 2013-2014
Les services à l'emploi	**10.2** Offrir des services intégrés aux personnes immigrantes nouvellement arrivées (en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale)	Le dispositif de services intégrés aux entreprises a été mis en place en mars 2014 (voir l'objectif 7.1).
	10.3 Promouvoir l'offre de service intégrée aux entreprises afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre spécialisée des régions (en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale)	Le Ministère, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a poursuivi les efforts déployés pour mettre en place un dispositif de services intégrés aux entreprises dans l'ensemble des régions (voir les objectifs 7.1 et 3.2).

AXE D'INTERVENTION 11 : LES TERRITOIRES À REVITALISER

	MESURE	RÉALISATIONS 2013-2014
La solidarité et l'inclusion sociale	**11.8** Profiter des travaux du Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé (en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, le ministère de la Famille et le ministère de la Santé et des Services sociaux).	Le Ministère a participé aux travaux sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale devant mener à une action concertée en milieu défavorisé, en vue de convenir d'orientations communes pour guider les interventions des ministères et organismes en milieu défavorisé. Le *Plan d'action du gouvernement du Québec pour l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger* a été lancé en juin 2013 (voir l'objectif 7.1).

ANNEXE 5

BILAN DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

Le Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* concerne 18 ministères et organismes, responsables d'un ou de plusieurs moyens d'action. Le bilan 2008-2013 ci-après fait état des faits saillants des principales mesures du *Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous et de toutes à l'essor du Québec* en fonction de trois orientations stratégiques et des huit choix stratégiques de la politique.

ORIENTATION 1

RECONNAÎTRE ET CONTRER LES PRÉJUGÉS ET LA DISCRIMINATION

CETTE ORIENTATION VISE À ASSURER L'ÉDUCATION AUX DROITS ET LA SENSIBILISATION À L'EXISTENCE DE PRÉJUGÉS ET DE DISCRIMINATION AINSI QU'À L'IMPORTANCE DE LES ÉVITER.

Choix stratégique 1 – Éduquer et sensibiliser

- Plus de 110 000 personnes ont visité le microsite Internet de la campagne *Toutes nos origines enrichissent le Québec* lors de la première phase d'implantation, au printemps 2011, et plus de 70 000 lors de la deuxième phase au printemps 2012. Cette importante campagne, organisée par le Ministère et largement relayée par les partenaires locaux et régionaux, a permis de sensibiliser la population en général et les employeurs en particulier à l'apport des Québécoises et Québécois issus de l'immigration.
- Plus de 200 activités de formation sur les droits et les responsabilités ont été offertes par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) dans le milieu de travail, le milieu de l'éducation et le milieu communautaire dans les régions du Québec. La tenue de ces activités favorise la mise en place de comités et de mesures variées afin d'accroître le respect des droits et des responsabilités.
- Plus de 10 000 employeurs ont reçu le *Guide à l'intention des employeurs en milieu agricole – Droits de la personne en milieu agricole* publié par la CDPDJ pour les informer sur les droits des travailleuses et travailleurs temporaires.

Choix stratégique 2 – Favoriser le rapprochement interculturel

- Une moyenne de 3 000 élèves francophones, anglophones, allophones et autochtones participent annuellement à des projets d'échanges interculturels grâce au soutien du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Ces projets permettent de nouer des liens au-delà des différences.
- 1 000 exemplaires du livre *La contribution des Noirs au Québec – Quatre siècles d'une histoire partagée* ont été imprimés avec le soutien du MELS.
- Entre 2008 et 2013, plus de 54 000 jeunes ont participé à des activités visant à favoriser la lutte contre le racisme et la discrimination et l'éducation aux droits de la personne grâce au soutien offert par le MELS.
- Tous les services de garde reçoivent le *Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs* publié par le ministère de la Famille.
- L'offre de service de Télé-Québec, du Conseil des arts et des lettres du Québec, de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, de la Société de développement des entreprises culturelles, du Grand Théâtre de Québec, de la Place des Arts de Montréal, du Musée d'art contemporain de Montréal et du Musée national des beaux-arts du Québec a été bonifiée afin de mettre davantage en valeur la diversité ethnoculturelle et de faciliter la participation des personnes de toutes origines à la vie culturelle du Québec.
- 155 artistes ou écrivaines et écrivains des minorités ethnoculturelles ont reçu 168 bourses du Conseil des arts et des lettres du Québec depuis 2007-2008 dans le cadre du programme *Vivacité Montréal* qui dispose d'un budget annuel de 50 000 $.

- Plusieurs locataires et propriétaires ont participé à des activités de sensibilisation en matière de droits et de responsabilités des locataires et des propriétaires financées par la Société d'habitation du Québec.
- Près de 35 000 exemplaires du guide *À parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec*, produit par le Secrétariat à la condition féminine ont été distribués et 59 intervenantes et 18 intervenants qui offrent des services aux personnes immigrantes ont reçu une formation sur le guide.

ORIENTATION 2

RENOUVELER LES PRATIQUES

CETTE ORIENTATION VISE À ASSURER L'ÉGALITÉ RÉELLE ET LA PLEINE PARTICIPATION DE TOUTES LES CITOYENNES ET DE TOUS LES CITOYENS AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET CULTUREL EN S'ATTAQUANT À TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION ET EN ASSURANT UNE MEILLEURE REPRÉSENTATION DES GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS DANS LES DIVERSES INSTITUTIONS AINSI QUE DANS LES ENTREPRISES.

Choix stratégique 3 – Assurer l'accès, le maintien et la progression en emploi

- Plus de 200 associations œuvrant auprès de groupes cibles, notamment les personnes des communautés culturelles ont reçu des offres de recrutement du Secrétariat du Conseil du trésor.
- Le taux de représentativité des personnes appartenant à une communauté culturelle dans l'effectif régulier de la fonction publique québécoise a atteint 6,5 %, en mars 2012, en comparaison de 2,2 % en mars 2003.
- La concertation entre les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations et le Ministère s'est intensifiée afin de pouvoir fournir des services d'accompagnement en matière de gestion de la diversité notamment avec la trousse *Diversité +*. Le site Internet permet de joindre des milliers d'employeurs désireux de mettre en œuvre des mesures de gestion de la diversité.
- Entre 2008 et 2013, 5 647 personnes, dont 41 % de femmes, ont été embauchées grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, soutenu par Emploi-Québec et le Ministère.
- Plus de 1 200 jeunes des minorités ethnoculturelles ont profité de jumelage avec des mentors dans le cadre du programme *Québec pluriel*.
- 45 entrepreneurs noirs antillais, africains et anglophones ont bénéficié du *Fonds Afro-entrepreneurs*, doté d'un budget de 1 M$, auquel s'est ajouté en 2012 le Fonds mosaïque destiné au financement des entreprises en démarrage pour les personnes des minorités ethnoculturelles.

Choix stratégique 4 – Favoriser un accès équitable aux services publics

- Les étudiantes et les étudiants des établissements collégiaux ont pris part aux activités favorisant les relations interculturelles grâce au programme *Soutien à l'intégration des communautés culturelles et à l'éducation interculturelle au collégial* du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science.
- Les compétences relatives à l'intervention policière dans un contexte de diversité ethnoculturelle sont davantage enseignées grâce à la révision des programmes de l'École nationale de police du Québec.
- Plusieurs centaines d'intervenantes et d'intervenants des milieux policiers ont bénéficié de formations interculturelles et de formations axées sur le profilage racial.
- Un énoncé en matière de lutte contre le racisme et la discrimination a été intégré au *Guide de pratiques policières* du ministère de la Sécurité publique.

Choix stratégique 5 – Améliorer le respect et l'exercice des droits

- L'implantation en 2008-2009 d'un nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes en matière de discrimination par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a permis de réduire de 44 % le délai moyen de traitement entre 2008-2009 et 2012-2013.
- Plus de 1 000 personnes immigrantes nouvellement arrivées ont participé à des activités d'information sur leurs droits, 87 personnes ont été accompagnées dans leurs démarches pour faire valoir leurs droits et 145 intervenantes et intervenants ont été formés en matière de défense des droits grâce aux activités menées par quatre organismes communautaires financés par le Ministère pour soutenir les victimes de racisme.

ORIENTATION 3

COORDONNER LES EFFORTS

CETTE ORIENTATION VISE À ASSURER LA COHÉRENCE ET LA COMPLÉMENTARITÉ DES EFFORTS. À CETTE FIN, DES MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ONT PERMIS DE VEILLER À LA RÉALISATION DE LA POLITIQUE ET D'EN ASSURER L'EFFICACITÉ.

Choix stratégique 6 – Impliquer la société civile et accroître les partenariats

- Les instances locales et régionales ont été activement impliquées dans diverses mesures pour accroître la participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles dans le cadre d'ententes de partenariat entre le Ministère, le ministère de la Culture et des Communications, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et le Secrétariat à la condition féminine. Les premières ententes en régionalisation de l'immigration soutenues par le Ministère totalisaient un investissement de près de 21 M$. Près de 200 activités de rapprochement interculturel, totalisant un investissement de plus de 1,5 M$, ont quant à elles été soutenues dans le cadre des ententes de développement culturel du ministère de la Culture et des Communications.
- L'ensemble des municipalités ont reçu la *Trousse d'information à l'intention des municipalités du Québec sur les enjeux de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle* produite par le Ministère et le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.
- Le Secrétariat à la condition féminine a soutenu divers projets d'organismes communautaires visant à promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes auprès des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, à encourager les femmes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à occuper un poste dans une instance décisionnelle et à accroître leur implication en politique.
- 92 projets soutenus par la Société d'habitation du Québec ont permis à des résidants de HLM, issus ou non de minorités ethnoculturelles et de minorités visibles, d'accroître leur participation au développement de leur vie associative et communautaire.
- 17 projets d'organismes communautaires financés par le Ministère ont soutenu les Québécoises immigrantes et des minorités ethnoculturelles dans l'atteinte de leur autonomie et d'une plus grande participation à la société.
- Les réalités des jeunes immigrantes et immigrants et des minorités ethnoculturelles sont davantage prises en compte par le Secrétariat à la jeunesse, grâce à la mise en place d'un comité conseil formé de 15 jeunes, de 15 à 35 ans, des minorités ethnoculturelles et des minorités visibles.

Choix stratégique 7 – Stimuler et déployer les efforts gouvernementaux

- La mise en place d'un forum sous-ministériel et d'un comité interministériel composés de représentantes et de représentants des ministères et organismes impliqués dans le Plan d'action a permis d'assurer une meilleure collaboration et un suivi plus efficace de la mise en œuvre des mesures.
- L'inclusion d'objectifs liés à la participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles dans les plans stratégiques et les plans d'action de plusieurs ministères et organismes permet de favoriser l'action gouvernementale à plusieurs niveaux et l'engagement des acteurs.
- Les ministères et les organismes sont tenus de rendre compte de leurs réalisations dans leur rapport annuel de gestion ce qui permet d'accroître la visibilité des engagements du gouvernement.
- L'analyse différenciée selon les sexes a été appliquée dans 30 moyens d'action afin de mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.

Choix stratégique 8 – Évaluer et mesurer la discrimination

- Trois études sur l'intégration économique des femmes immigrées et des minorités visibles réalisées par le Ministère soulèvent les problèmes d'insertion économique vécus par ces femmes.
- Une étude sur les pratiques de recrutement des entreprises au Québec, réalisée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, met en évidence que le recrutement par les réseaux de proximité défavorise les personnes immigrantes et les minorités ethnoculturelles.
- Une étude dressant un portrait de la formation initiale du personnel scolaire par rapport à la prise en compte de la diversité, appuyée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, montre la nécessité de clarifier les compétences visées par les formations interculturelles et de déterminer des orientations précises.
- Les situations vécues par les personnes handicapées des minorités ethnoculturelles seront mieux connues grâce à une étude réalisée par l'Office des personnes handicapées du Québec.

ANNEXE 6

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

NATURE DES RESPONSABILITÉS*	CANADA	QUÉBEC
Définition des catégories générales d'immigration	●	
Sélection, admission et contrôle		
> Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.)	●	
> Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du Regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		●
> Délivrance du Certificat de sélection du Québec		●
> Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		●
> Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention	●	
> Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	●	
> Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	●	
Exécution des mesures de renvoi	●	
Parrainage		
> Détermination des clientèles admissibles	●	
> Fixation des barèmes		●
> Réception et suivi des engagements		●
Accueil et intégration des personnes immigrantes		●
Attribution de la citoyenneté canadienne	●	

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, outil de prise en compte et d'arbitrage des orientations de la sélection et de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

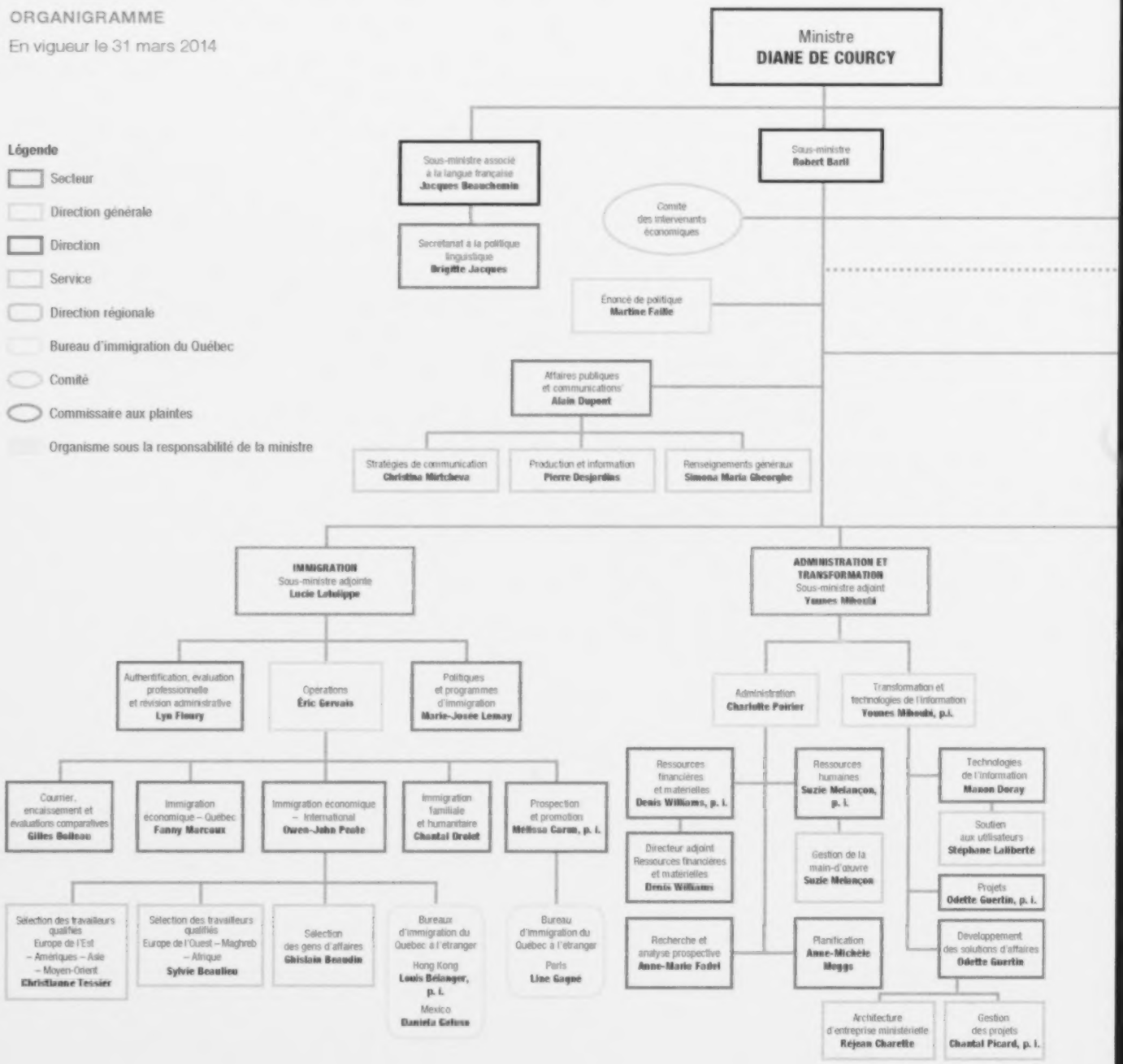
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

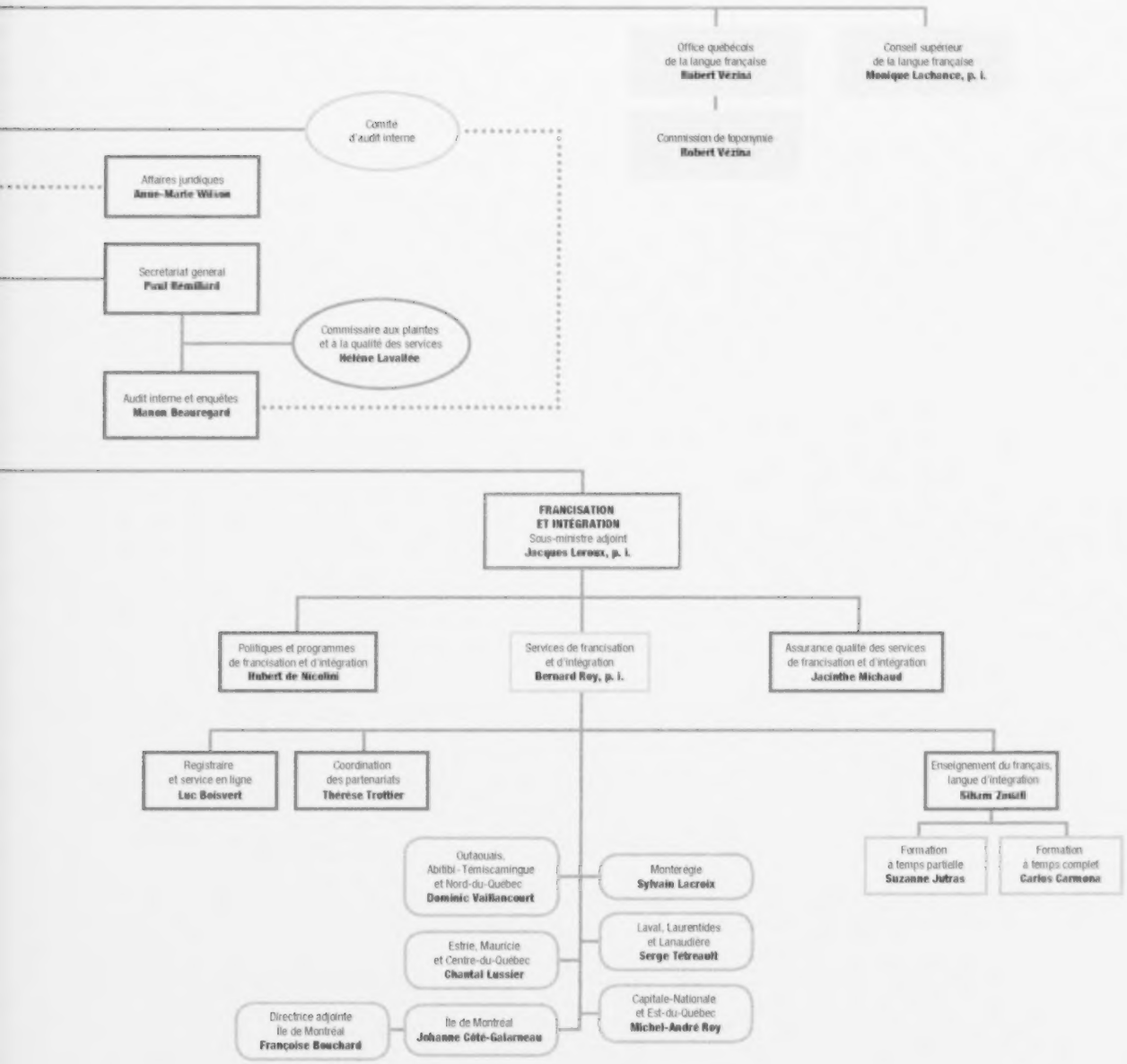
La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

ANNEXE 7

ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2014




Office québécois de la langue française
Robert Vézina
Conseil supérieur de la langue française
Monique Lachance, p. i.
Commission de toponymie
Robert Vézina
Comité d'audit interne
Affaires juridiques
Anne-Marie Wilson
Secrétariat général
Paul Rémillard
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Hélène Lavallée
Audit interne et enquêtes
Manon Beauregard
FRANCISATION ET INTÉGRATION
Sous-ministre adjoint
Jacques Leroux, p. i.
Politiques et programmes de francisation et d'intégration
Hubert de Nicolini
Services de francisation et d'intégration
Bernard Roy, p. i.
Assurance qualité des services de francisation et d'intégration
Jacinthe Michaud
Registraire et service en ligne
Luc Boisvert
Coordination des partenariats
Thérèse Trottier
Enseignement du français, langue d'intégration
Sihem Zouiti
Formation à temps partiel
Suzanne Jutras
Formation à temps complet
Carlos Carmona
Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
Dominic Vaillancourt
Montérégie
Sylvain Lacroix
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec
Chantal Lussier
Laval, Laurentides et Lanaudière
Serge Tétreault
Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Michel-André Roy
Directrice adjointe Île de Montréal
Françoise Bouchard
Île de Montréal
Johanne Côté-Galarneau

Immigration,
Diversité
et Inclusion

Québec

C-0327-FR (2014-09)